IMPACTA 16
IMPACTA 68
IMPACTA 140
IMPACTA 220

versão 01/07

Caro usuário,

A Intelbras está sempre inovando, desenvolvendo e implementando soluções à sua linha de centrais telefônicas, pois o nosso objetivo é conquistar a sua satisfação. Pensando nisso, a Intelbras desenvolveu a Plataforma IMPACTA – uma linha de centrais telefônicas digitais que permite atender às necessidades de pequenas e médias empresas, em relação a integração de suas redes de voz e dados.

A plataforma Compacta, além de apresentar as funções habituais de uma CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica), permite que um único equipamento possa ser responsável também pela rede de computadores da empresa. Esses equipamentos exercem a função de Gateway, interligando duas redes e permitindo a realização de chamadas com tecnologia VoIP (Voz sobre IP).

A Plataforma IMPACTA foi desenvolvida em quatro modelos:

. Impacta 16 (NKMc 4120) – até 12 ramais;

. Impacta 68 (NKMc 8320) – até 32 ramais;

. Impacta 140 (NKMc 1100) – até 80 ramais;

. Impacta 220 (NKMc 2200) – até 160 ramais.

Todas as centrais são digitais com facilidades VoIP (acessório), permitindo as instalações com ramais analógicos ou digitais. Além disso, a Plataforma Impacta prevê uma maior integração com o usuário, proporcionando total liberdade na hora de configurar a planta de operações.

Para conferir todas as vantagens que estão a sua disposição, leia atentamente este Guia do Usuário ou consulte o nosso site www.intelbras.com.br.

Atenciosamente,

Equipe de Documentação

Intelbras S/A

Nota ao usuário: Para esta primeira versão de centrais IMPACTA algumas facilidades e acessórios nao foram totalmente finalizadas. Os itens assinalados neste Guia do usuário com o símbolo (*) não estão disponíveis nesta versão. A acessibilidade destes serviços poderá ser realizada com uma futura atualização da plataforma IMPACTA. Qualquer dúvida, leia atentamente o Manual do Usuário.

versão 01/07

1. DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS

1.1 Linhas, feixes e rotas

Para melhor entendimento da estrutura de encaminhamento de chamadas nas centrais IMPACTA é importante realizar as seguintes definições:

- ✔ Cada uma das linhas externas da central, analógicas ou digitais, é associada a um feixe de linhas.
- ✔ Os feixes podem conter uma ou várias linhas. Cada linha somente pode pertencer a um feixe.
- ✔ Para cada uma das rotas da central define-se um feixe principal de linhas, podendo ser definidos, opcionalmente, feixes alternativos.

Assim, o usuário ao realizar uma chamada, deve escolher a rota que deseja utilizar. A central irá selecionar uma linha disponível do feixe principal da rota escolhida. Caso todas as linhas deste feixe estiverem ocupadas, tentará acessar uma linha do primeiro feixe alternativo, se houver, e assim por diante.

Na programação de fábrica, todas as linhas instaladas na central são de um único feixe (feixe A) e todos os ramais têm somente a rota automática definida (rota 0). Neste caso, a rota automática utiliza somente o feixe A.

1.2 Plano de numeração da central

As centrais da plataforma IMPACTA têm um plano de numeração completamente configurável. Além de permitir a troca da numeração dos ramais, podem ser alterados os códigos de todos os serviços oferecidos aos usuários.

No desenvolvimento deste manual serão apresentados os códigos definidos em fábrica.

1.3 Sinalização dos aparelhos telefônicos

Os aparelhos telefônicos possuem duas formas de discagem que são: Pulso (sistema decádico) e Tom (Sistema multifrequencial - MF).

O sistema de Pulso é o mais antigo e menos vantajoso pois o processo de discagem é bastante lento. No sistema de Tom, além da discagem ser mais rápida, temos duas teclas adicionais que servem para sinalizações de serviços. São as teclas “*” e “#”.

As centrais telefônicas da linha IMPACTA priorizam o uso do sistema de sinalização por Tom. Além de ser de melhor qualidade, o uso das teclas "*" e "#" é essencial para utilização dos serviços disponibilizados ao usuário. Os telefones com sinalização por Pulso, poderão estabelecer chamadas internas e externas normalmente, mas não poderão fazer uso de todos os serviços que utilizam as teclas "*" e "#".

1.4 Ramal atendedor e ramal de operadora

Ramal Atendedor – É o ramal definido para receber as chamadas externas da central. Se a linha tiver a facilidade de discagem direta ao ramal (DDR) ou atendimento automático, a chamada poderá ser encaminhada segundo essas facilidades.

Ramal de Operadora (Telefonista) – Todos os ramais podem ser definidos como ramais comuns ou de operadora. A principal diferença é que um ramal de operadora tem um fila maior para o tratamento das chamadas recebidas, e somente nestes ramais podem ser realizadas as programações de sistema da central. Normalmente, os ramais de operadoras são ramais atendedores das chamadas recebidas.

Na programação de fábrica, o ramal 20/200 é definido como ramal de operadora e atendedor de todas as linhas. Já o ramal 21/201 também é definido como ramal de operadora, sendo atendedor das linhas somente no turno noturno.

2. CONFIGURAÇÕES E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

2.1 Capacidade de linhas e ramais

Modelo	Capacidade Mínima	Capacidade Máxima
IMPACTA 16	02 troncos analógicos e 04 ramais;	04 troncos analógicos, 12 ramais e até 02 acessórios opcionais;
IMPACTA 68	02 troncos analógicos e 04 ramais	**Primeira opção**: 30 troncos digitais, 06 troncos analógicos, 32 ramais e até 03 acessórios opcionais; **Segunda opção**: 08 troncos analógicos, 32 ramais e até 03 acessórios opcionais;
IMPACTA 140	02 troncos analógicos e 16 ramais	**Primeira opção**: 60 troncos digitais, 08 troncos analógicos, 48 ramais e até 03 acessórios opcionais; **Segunda opção**: 60 troncos digitais e 80 ramais (sem opcionais);
IMPACTA 220	02 troncos analógicos e 16 ramais	**Primeira opção**: 60 troncos digitais, 08 troncos analógicos, 128 ramais e até 03 acessórios opcionais; **Segunda opção**: 60 troncos digitais, 160 ramais (sem opcionais)

2.2 Modularidade das placas

Quantidades de ramais e troncos (linhas) por placa:

Modelo	Ramais Analógicos	Ramais Digitais	Ramais Misto	Troncos Analógicos	Troncos Digitais
IMPACTA 16	04 ramais	04 ramais	1 ramal digital e 3 analógicos	2 troncos	Não Disponível
IMPACTA 68	04 ramais	04 ramais	1 ramal digital e 3 analógicos	2 troncos	1 E1 (até 30 linhas)
IMPACTA 140	16 ramais	16 ramais	04 ramais digitais e 12 ramais analógicos	2 troncos 4 troncos 8 troncos	1 E1 (até 30 linhas) ou 2E1 (até 60 linhas);
IMPACTA 220	16 ramais	16 ramais	04 ramais digitais e 12 ramais analógicos	2 troncos 4 troncos 8 troncos	1 E1 (até 30 linhas) ou 2E1 (até 60 linhas);

2.3 Configurações do hardware

As posições disponíveis nas placas bases são:

Modelo	Slots	Placa de CPU	Observação
IMPACTA 16	3 slots para ramais 2 slots para troncos 2 slots para opcionais	Integrada na placa Base	Não possui placa E1
IMPACTA 68	8 slots para ramais 4 slots para troncos 3 slots para opcionais	Integrada na placa Base	A placa de E1 é instalada no 4º slot de placa tronco
IMPACTA 140	Slots da CPU + 6 slots de uso genérico	Placa independente	A placa de E1 ou 2E1 é instalada ao lado da placa de CPU.
IMPACTA 220	Slots da CPU + 11 slots de uso genérico	Placa independente	A placa de E1 ou 2E1 é instalada ao lado da placa de CPU

2.4 Numeração dos ramais

Modelo	Numeração dos Ramais
IMPACTA 16	De 20 a 31 (12 ramais);
IMPACTA 68	De 200 a 231 (32 ramais)
IMPACTA 140	De 200 a 247 (48 ramais)
IMPACTA 220	De 200 a 327 (128 ramais)

Observação: A numeração dos ramais é totalmente flexível. As Impactas 140/220 quando instaladas com a placa tronco E1 podem ter sua capacidade de ramais ampliada para 80 e 160 ramais respectivamente.

2.5 Quantidade de Terminais Inteligentes

Modelo	Digitais	*Analógicos	Máximo permitido
IMPACTA 16	4	4	4
IMPACTA 68	8	8	8
IMPACTA 140	32	---	32
IMPACTA 220	32	---	32

* Terminal não disponível (em desenvolvimento).

A resistência elétrica máxima permitida no condutor a ser utilizado na instalação do terminal, não pode ultrapassar os 22 ohms em cada via do par condutor.

Condições de testes

Diâmetro do condutor (mm)	Resistência (Ohms/Km)	Temperatura (ºC)	Distância máx. (m)
0,50 (24 AWG)	110	25	200

Quantidade de terminais e módulos que podem ser instaladas no PABX Impacta 16 e Impacta 68

NKT2165/NKT4245 (Qtde)	8	7			6					5						4					3				2		1	
NKM 645 (Qtde Máx.)	0	2	1	0	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	4	3	2	1	0	3	2	1	0	2	1	0	1	0
NKM 165 (Qtde Máx.)	0	0	3	5	0	2	4	5	6	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	0	1	2	3	0	1	2	0	1

Observação: A quantidade máxima de módulos acoplados ao terminal TI NKT4245 se limita a apenas 1, independente do modelo NKM165 ou NKM645.

2.6 Sinalização das linhas

Troncos analógicos: decádica (pulso) ou multifrequencial (tom);

Troncos digitais E1:

-Impacta 140 e IMPACTA 220: E + M pulsada, E + M contínua, R2 digital;

- Impacta 68: R2 digital.

2.7 Alcance das linhas

Troncos: 2000 ohms;

Ramais: 1100 ohms (incluindo o telefone).

2.8 Proteção elétrica

Nos troncos, ramais e na alimentação AC, contra transientes e oscilações na rede.

2.9 Alimentação AC e alimentação de ramais

Modelo	Entrada AC	Alimentação dos Ramais
IMPACTA 16 e IMPACTA 68	85V – 265V (50 ou 60 Hz) Full Range	-24V (DC) e freqüência de ring em 25Hz
IMPACTA 140 e IMPACTA 220	85V – 265V (50 ou 60 Hz) Full Range	-48V (DC) e freqüência de ring em 25Hz

2.10 Proteção de programação

Todas as programações de configuração da central e programações de usuário, ficam armazenadas em memória Flash, não sendo perdidas na falta de energia.

2.11 Potência máxima

Modelo	Potência Máxima
IMPACTA 16	24 W
IMPACTA 68	40 W
IMPACTA 140	150 W
IMPACTA 220	150 W

2.12 Ramais atendedores na falta de energia

Na falta de energia algumas linhas analógicas são acopladas diretamente aos ramais conforme a tabela a seguir:

Modelo	Ramal Atendedor
IMPACTA 16	Linhas 1 e 3 acopladas aos ramais 23 e 27.
IMPACTA 68	Linhas 1, 3 e 5 acopladas aos ramais 203, 207 e 211 respectivamente.
IMPACTA 140	Linha analógica 1 é acoplada ao ramal 215.
IMPACTA 220	Linhas analógicas 1, 9, 17 e 25 acopladas aos ramais 215, 231, 247 e 263, respectivamente.

2.13 Relógio de tempo real

Mantém o horário correto para serviços de despertador, hora certa, bilhetagem e tarifação, mesmo na falta de energia elétrica. Para isto, o jumper da bateria deverá estar fechado.

Impacta 16/68 - J4 fechado
Impacta 140/220 - J3 fechado

2.14 Atendimento automático - DISA

Modelo	Número de Canais
IMPACTA 16	5
IMPACTA 68	10
IMPACTA 140	16
IMPACTA 220	16

A função DISA é uma facilidade "de série" da Plataforma IMPACTA e não requer acessório.

2.15 Identificador de chamadas

As centrais IMPACTA dispõem da facilidade de identificação de chamadas para todas as linhas telefônicas sem qualquer acessório. Há necessidade apenas de habilitação da facilidade (jumper na placa tronco), programação e contratação do serviço junto à Companhia Telefônica.

2.16 Dimensões e peso

Modelo	Largura	Altura	Profundidade	Peso
IMPACTA 16	236,2mm	208,3mm	111 mm	1,0 Kg
IMPACTA 68	343,5mm	233 mm	111 mm	1,8 Kg
IMPACTA 140	491 mm	378 mm	167 mm	7,7 Kg
IMPACTA 220	491 mm	378 mm	167 mm	7,9 Kg

3. INSTALAÇÃO

3.1 Orientações para instalação

O local deverá ser central em relação à distribuição;
NÃO instale a central em local sem ventilação, úmido ou próximo de fontes de calor ou vibrações;

Evite também instalar o equipamento em paredes onde a incidência de sol é intensa, atrás de portas, embaixo de janelas ou em locais de circulação (corredores, passagens, etc.);

Procure um local próximo da barra de equalização de potencial de terra (ver item aterramento) e próximo a uma tomada de energia elétrica;

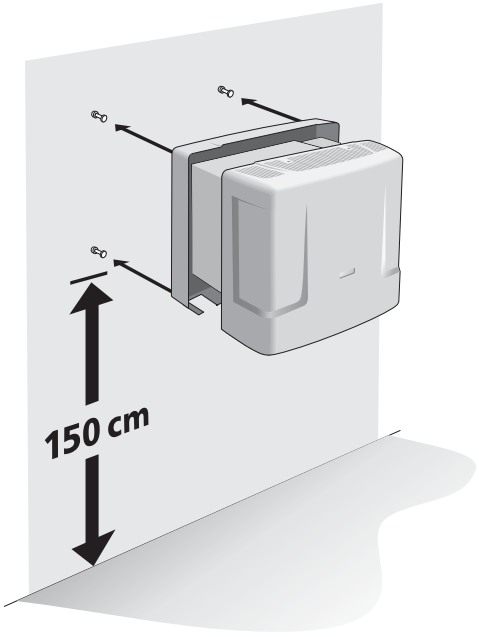
NÃO instalar próximo de passagem de cabos de energia elétrica;

NÃO instalar próximo de televisores ou outros equipamentos sujeitos a interferência de radiofreqüência;

Procure sempre saber se a instalação segue as normas da Companhia Telefônica local.

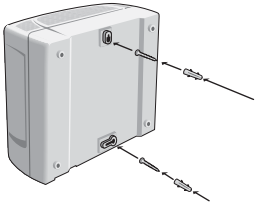
3.2 Como fixar o PABX

- O PABX deve ficar no mínimo a 150 cm do piso e 40 cm de espaço nas laterais;
- Utilize a própria central para marcação do local de fixação.
- Fixe os parafusos e buchas que o acompanham;
- Encaixe o pabx e certifique-se que ele está firme;

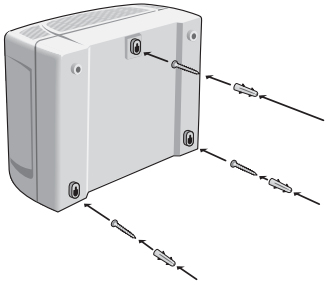


As furações das centrais variam de acordo com cada modelo.

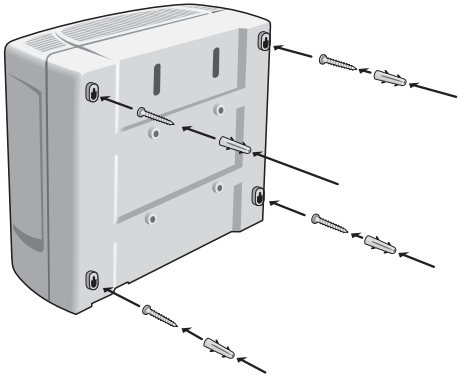
Fixando a IMPACTA 16:



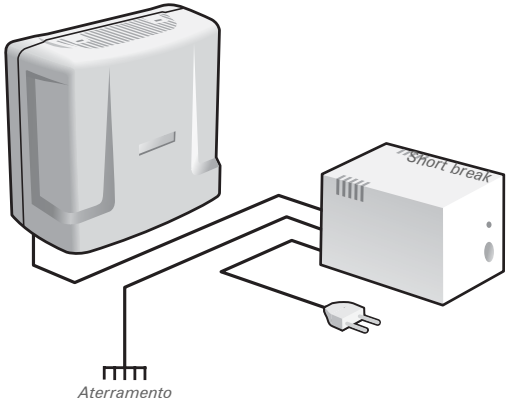
Fixando a IMPACTA 68:



Fixando a IMPACTA 140 e IMPACTA 220:



3.3 Instalação AC



Sua central pode ser ligada em 110 ou 220 Volts, 50/60Hz. A seleção da tensão é automática. Para evitar a interrupção do funcionamento da central telefônica, indica-se a utilização de um No-break ou Short-break.

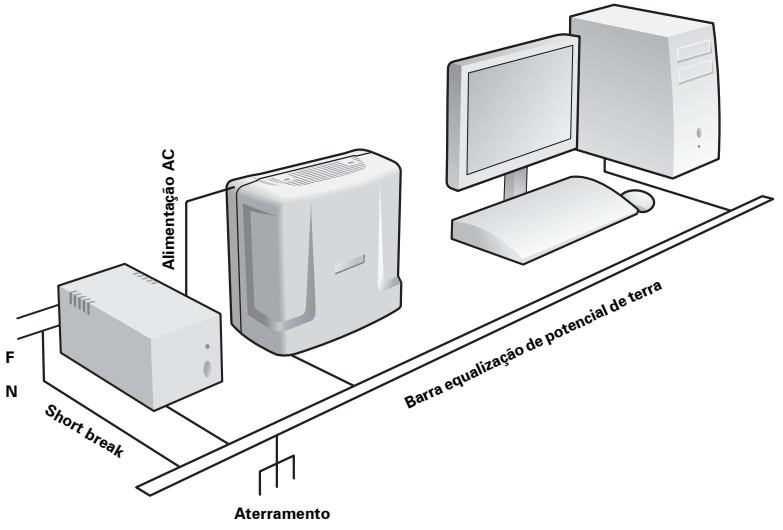
⚠ *O short break utilizado deve ter potência superior à necessidade da central.*

Os short breaks Intelbras recomendados são:

- Centrais IMPACTA 16 ou IMPACTA 68 - No-Stop 60
- Centrais IMPACTA 140 ou IMPACTA 220 - No-Stop 230

⚠ *Quando instalar um short break intelbras com a central é imprescindível a interligação do aterramento dos dois equipamentos.*

3.4 Aterramento



A forma ideal para o aterramento da central é a criação de uma barra de equalização de potencial de terra. Nessa barra deve estar ligado o neutro da energia elétrica, o terra da central, as proteções da entrada AC, as proteções dos troncos e ramais e o fio terra de qualquer outro equipamento ligado à central.

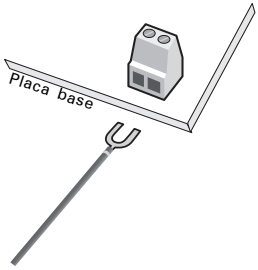
A barra de equalização de potencial de terra cria o mesmo potencial para vários "terras", evitando a circulação de corrente entre eles. Caso não seja possível a instalação da barra de equalização, os aterramentos devem ser interligados para criar o mesmo potencial entre eles.

⚠ *A resistência máxima para o aterramen = 5 ohms*

3.4.1 Centrais IMPACTA 16 e IMPACTA 68

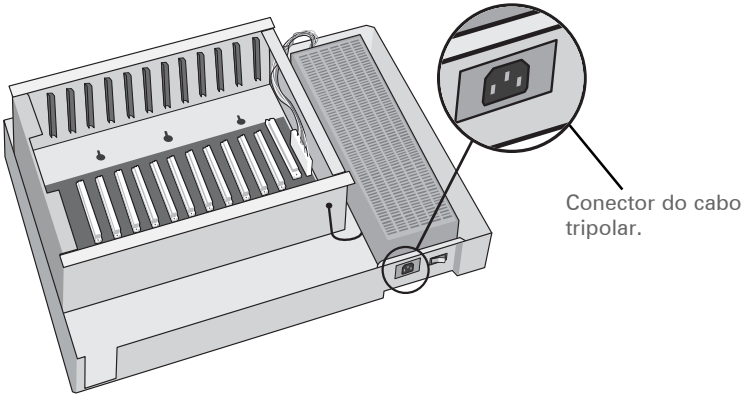
Conecte o fio de aterramento no conector indicado na tabela abaixo:

Modelo	Conector
IMPACTA 16	CN11
IMPACTA 68	CN9



3.4.2 Centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220

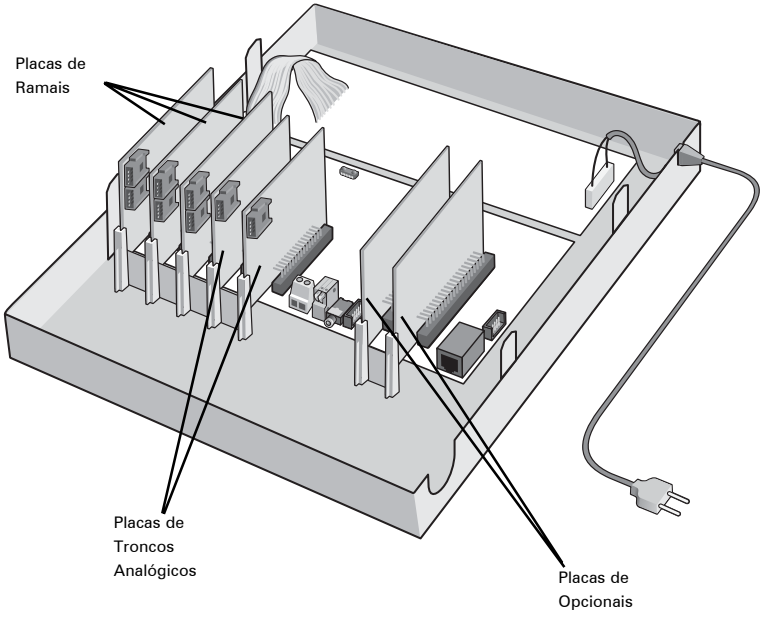
As centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220 são alimentadas com cabo tripolar.



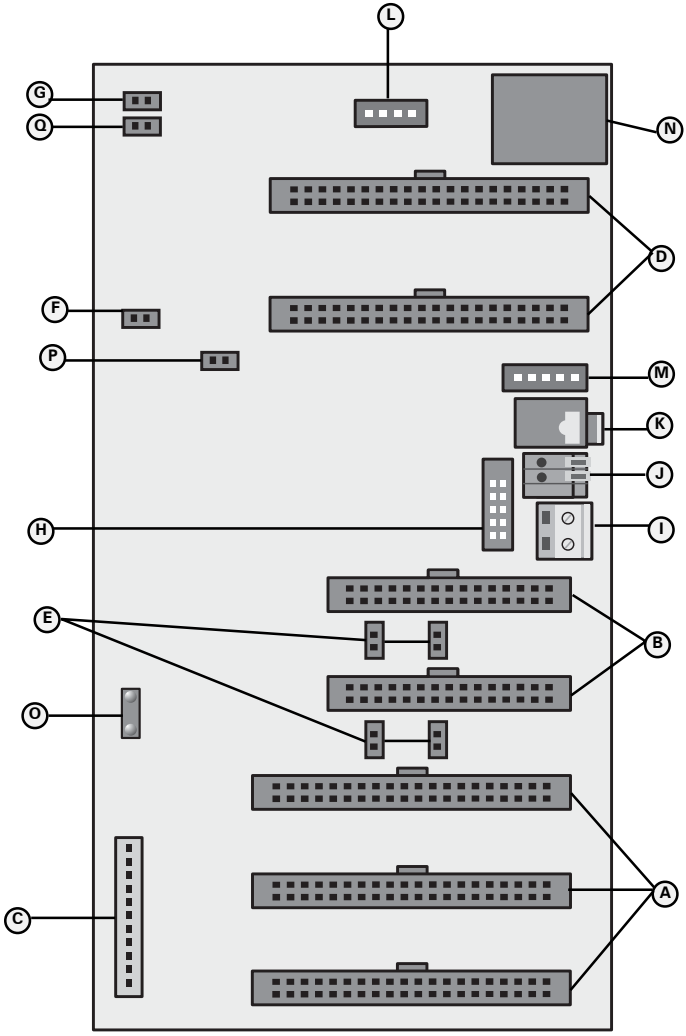
3.5 Diagrama de instalação

3.5.1 Diagrama de instalação da central IMPACTA 16

A seguir temos uma visão geral da central, suas placas e conexões:



3.5.1.1 Descrição dos slots, conectores e jumpers



(A) CN9, CN8 e CN5 - conexão das placas de ramais;

(B) CN6 e CN7 - conexão das placas de troncos analógicos;

(C) CN1 - conector da fonte de alimentação;

(D) CN14 e CN15 - conexão das placas de Opcionais;

(E) J1, J10, J3 e J11 - jumper para acoplamento de linha

(F) J6 - Reset geral;

(G) J5 - DCDB;

(H) CN3 - conexão para o gravador de FLASH IMPACTA

(I) CN11 - aterramento da central;

(J) CN10 - Conexão para alimentação e interface de dados dos Terminais Inteligentes (TIs analógicos);

(K) CN13 - entrada de música externa (plug P2);

(L) CN4 - Conexão da Interface de Atuação Externa e dispositivo de Chamada de Emergência (Sensor de Alarme);

(M) CN12 - conexão do porteiro IP 700;

(N) CN16 - conexão do cabo serial (RS232);

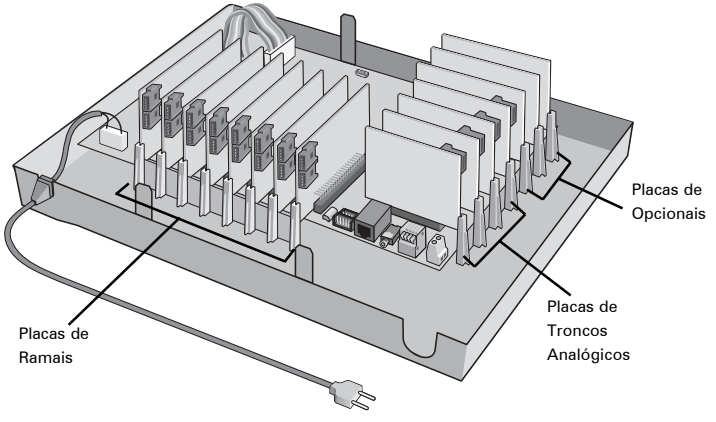
(O) Conexão com Infravermelho IrDA.

(P) Watchdog

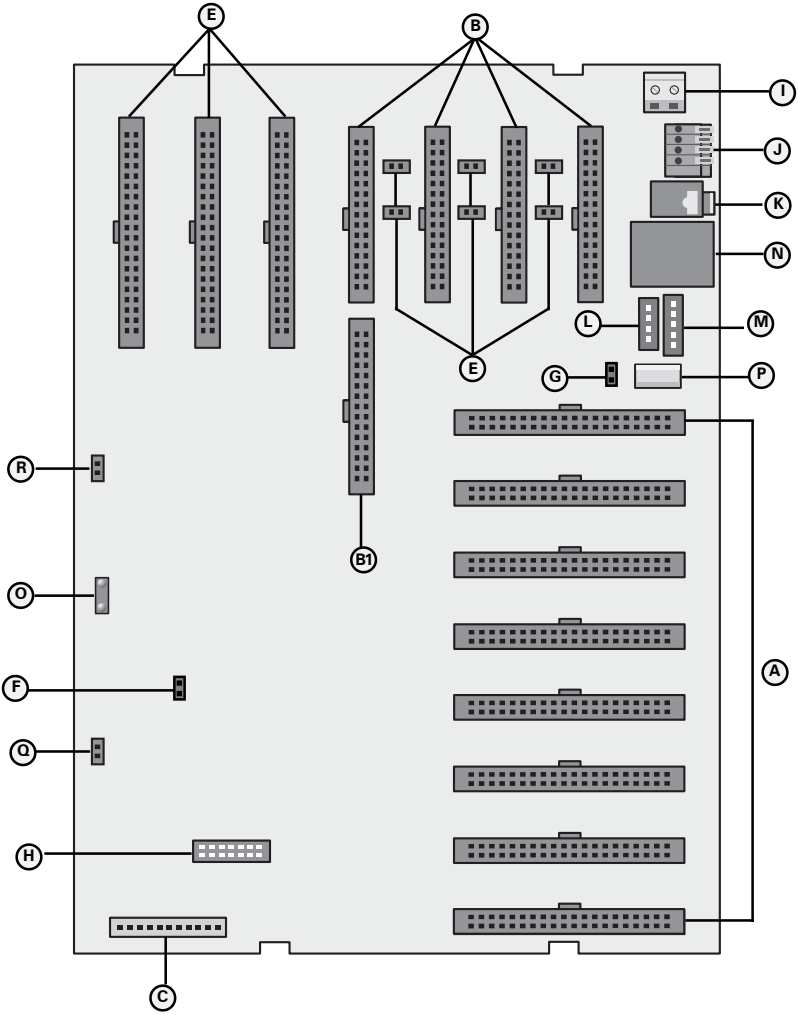
(Q) Jumper da bateria - o jumper deve ser conectado na instalação, para evitar uma possível perda da data e hora (calendário da central) toda vez que houver corte da alimentação AC da central.

3.5.2 Diagrama de instalação da central IMPACTA 68

A seguir temos uma visão geral da central, suas placas e conexões:



3.5.2.1 Descrição dos slots, conectores e jumpers



(A) CN22 a CN15 - conexão das placas de ramais;

(B) CN11, CN10, CN8 e CN7 - conexão das placas de troncos analógicos;

(B1) CN6 juntamente com CN7 conexão da placa de tronco digital E1;

(C) CN1 - conector da fonte de alimentação;

(D) CN5, CN3 e CN2 - conexão das placas de Opcionais;

(E) J1, J11, J12, J3, J6 e J13 - jumper para acoplamento de linha

(F) J2 - Reset geral;

(G) J10 - DCDB;

(H) CN26 - conexão para o gravador de FLASH IMPACTA;

(I) CN9 - aterramento da central;

(J) CN12 - Conexão para alimentação e interface de dados dos Terminais Inteligentes (TIs analógicos);

(K) CN23 - entrada de música externa (plug P2);

(L) CN14 - Conexão da Interface de Atuação Externa e dispositivo de Chamada de Emergência (Sensor de Alarme;

(M) CN13 - conexão do porteiro IP 700;

(N) CN25 - conexão do cabo serial (RS232);

(O) Conexão com Infravermelho IrDA;

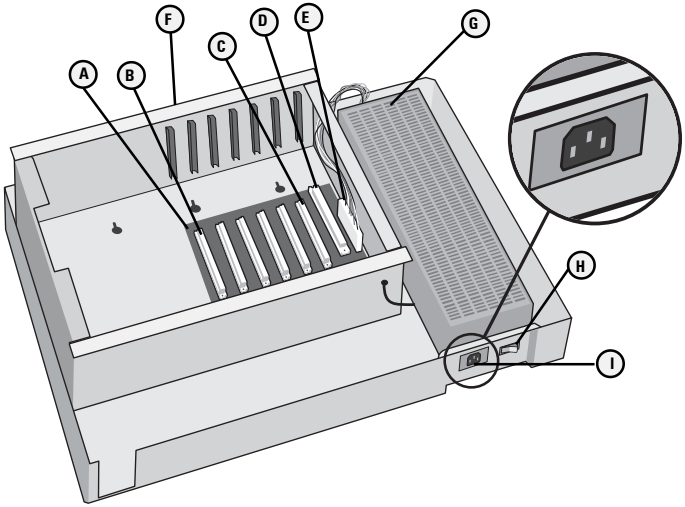
(P) CN24 - conexão do cabo USB;

(Q) Watchdog

(R) Jumper da bateria - o jumper deve ser conectado na instalação, para evitar uma possível perda da data e hora (calendário da central) toda vez que houver corte da alimentação AC da central.

3.5.3 Diagrama de instalação da central IMPACTA 140

A seguir temos uma visão geral da central, suas placas e conexões:

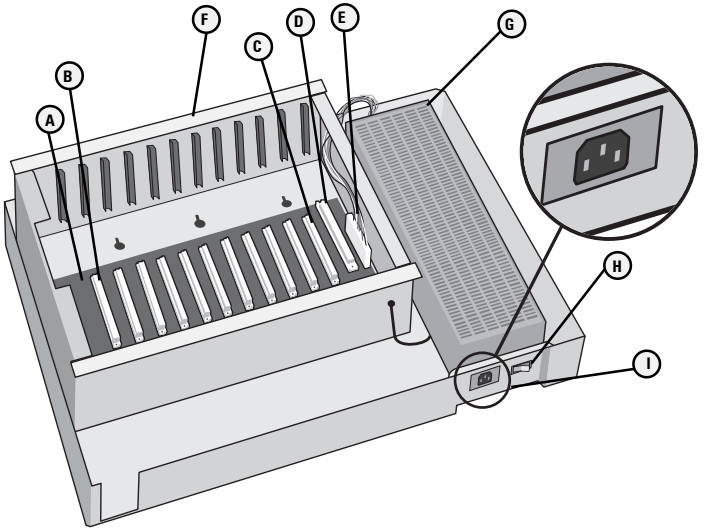


(A) Placa Back plane;
(B) Slot 01 a 06 - poderá ser conectado às seguintes placas:
- Placa ramal analógico (16 ramais por placa);
- Placa ramal digital (16 ramais por placa);
- Placa tronco (2, 4 ou 8 por placa);
- Placa base acessórios;
- Placa E1/2E1 (somente no slot 6);

(C) Slot 6 - Se for utilizada a placa E1/2E1 ela deverá ser conectada neste slot;
(D) Slot CPU - Placa CPU;
(E) CN3 - Conector da Fonte de Alimentação;
(F) Gabinete metálico - Todas as placas vem com perfil metálico de fábrica para fixação;
(G) Fonte de Alimentação;
(H) Chave Liga/Desliga;
(I) Entrada AC (cabo tripolar).

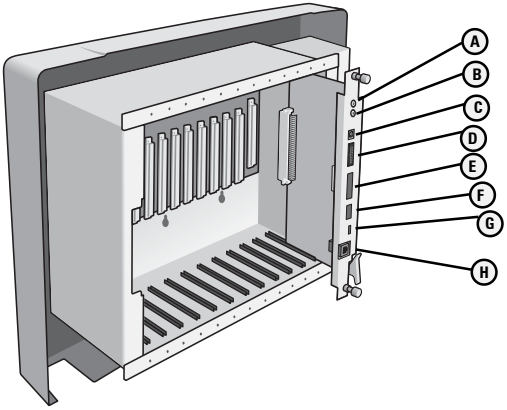
3.5.4 Diagrama de instalação da central IMPACTA 220

A seguir temos uma visão geral da central, suas placas e conexões:



(A) Placa Back plane;
(B) Slot 01 a 11- poderá ser conectado às seguintes placas:
Placa ramal analógico (16 ramais por placa);
Placa ramal digital (16 ramais por placa);
Placa tronco (2, 4 ou 8 por placa);
Placa Base Acessórios;
Placa E1/2E1 (somente no slot 11);
(C) Slot 11 - Se for utilizada a placa E1/2E1 ela deverá ser conectada neste slot;
(D) Slot CPU - Placa CPU;
(E) CN3 - Fonte de alimentação;
(F) Gabinete metálico. Todas as placas vem com perfil metálico de fábrica para fixação;
(G) Conector da fonte de alimentação;
(H) Chave Liga/Desliga;
(I) Entrada AC (cabo tripolar).

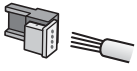
3.5.5 Descrição dos conectores e jumpers da placa de CPU



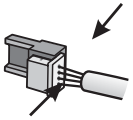
Ⓐ CN4 - Entrada de música externa 1;
Ⓑ CN5 - Entrada de música externa 2;
Ⓒ CN3 - Conexão cabo USB;
Ⓓ CN1 - Conexão cabo flat com placa E1/2E1;
Ⓔ CN7 - Soquete SD Card;
Ⓕ CN2 - Conector gravação;
Ⓖ CI 1 - Conexão com IRDA;
Ⓗ CN6 - Conexão do cabo serial (RS 232).

3.6 Instalação dos ramais

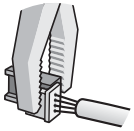
Para instalar os ramais, você terá que preparar o conector com a fiação de cada ramal. Cada conector comporta 2 ramais (4 posições). Siga os procedimentos:



1) Coloque os fios correspondentes aos 2 ramais no conector fêmea. Não é necessário desencapar os fios.



2) Coloque a parte onde foram inseridos os fios contra a base do conector até encaixá-los, travando as duas partes. Verifique se os fios estão bem firmes.



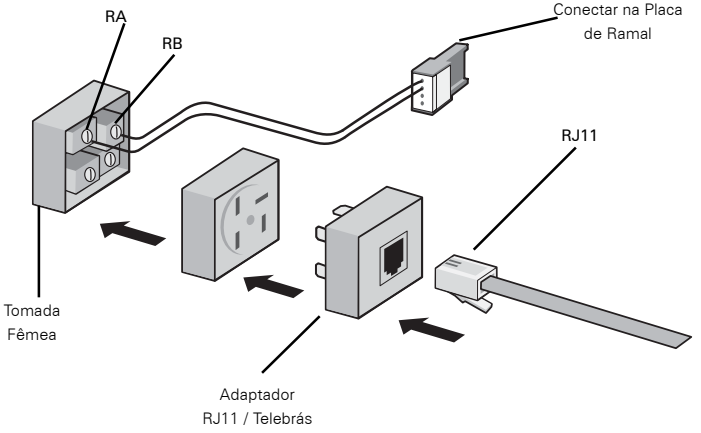
3) Você deve usar um alicate tipo “universal” para travar as duas partes do conector.

Tabela com os fios utilizados em ramais:

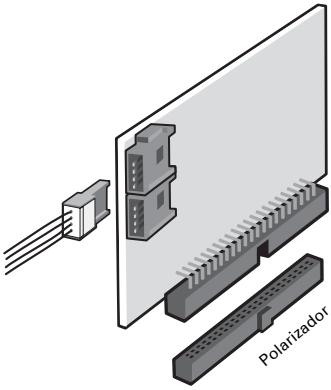
Diâmetro do fio	Diâmetro do fio + capa
0,40mm	0,66mm
0,50mm	0,80mm

3.6.1 Instalação das tomadas de ramais

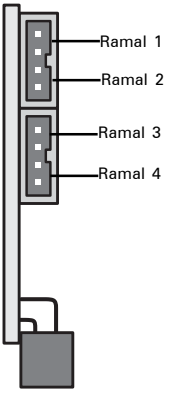
Fixe uma tomada fêmea na parede onde será instalado o ramal e conecte os fios nas saídas RA e RB.



3.6.2 Ramais das centrais IMPACTA 16 e IMPACTA 68

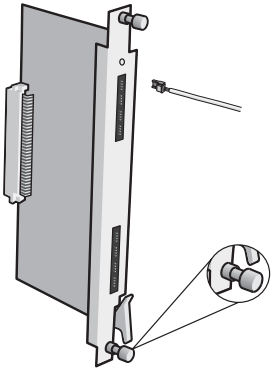


1) Certifique-se de que a placa de ramal (analógico ou digital) está perfeitamente encaixada no conector da base.



2) Siga a seqüência de numeração dos ramais.

3.6.3 Ramais das centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220



1) Certifique-se de que os parafusos de fixação dos perfis das placas de ramais estão devidamente apertados. Esses parafusos, além da fixação, são responsáveis pelo aterramento das proteções dos ramais.

2) Siga a seqüência de numeração dos ramais.

3.6.4 Ramais digitais

Para a instalação de ramais digitais:

- A fiação deve ser preparada da mesma forma que no ramal analógico, porém os conectores devem ser instalados em uma Placas de Ramal Digital. Não é permitida a instalação de extensões.
- A distância máxima de instalação dos Terminais Inteligentes (TIs) e o PABX é de:

  IMPACTA 16 e IMPACTA 68 - 200m (fio de 0,4mm2)

  IMPACTA 140 e IMPACTA 220 - 400m (fio de 0,4mm2)
- A quantidade máxima de Terminais Inteligentes por equipamento é de:

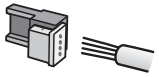
  IMPACTA 16 - 4 terminais

  IMPACTA 68 - 8 terminais

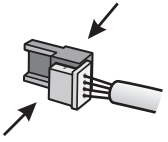
  IMPACTA 140 E IMPACTA 220 - 32 terminais
- Antes de ligar o terminal, verifique se existe curto circuito ou baixo isolamento entre os fios. Para obter informações sobre a programação e operação deste terminal consulte o Manual do Usuário que acompanha o produto.

3.7 Instalação das linhas analógicas

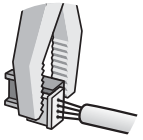
Para instalar você terá que preparar o conector com a fiação de cada linha. Cada conector comporta 2 linhas (4 posições). Siga as instruções a seguir:



1) Coloque os fios correspondentes as 2 linhas no conector fêmea. NÃO é necessário desencapar os fios.



2) Pressione a parte onde foram inseridos os fios contra a base do conector até encaixá-los, travando as duas partes. Verifique se os fios estão bem firmes;



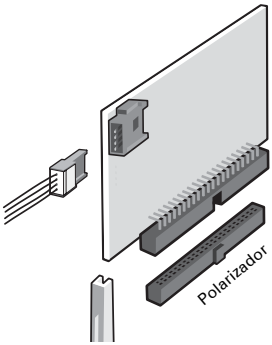
3) Utilize um alicate tipo “universal” para travar as duas partes do conector;

Tabela com os fios utilizados em linhas analógicas:

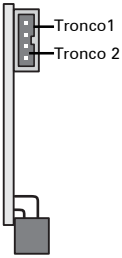
Diâmetro do fio	Diâmetro do fio + capa
0,40mm	0,66mm
0,50mm	0,80mm

Importante: Antes de instalar as linhas telefônicas analógicas na central, verifique se estas são decádicas (pulso) ou multifreqüenciais (tom). Para isto coloque o aparelho telefônico no modo multifreqüencial diretamente na linha telefônica e efetue uma chamada. Caso a chamada seja completada, a linha aceita discagem por sinalização multifreqüencial.
Esta informação é utilizada na programação das linhas analógicas da central.

3.7.1 Linhas analógicas das centrais IMPACTA 16 e IMPACTA 68



Certifique-se de que a placa de tronco analógico está perfeitamente encaixada no conector da back plane.



As placas de troncos analógicos apresentam vários jumpers de ajuste, verifique sempre a posição de cada um deles antes de ligar a central:

a) Inversão de Polaridade (J2A e J2B)

Habilitam o circuito de leitura de inversão de polaridade, usados para a tarifação e bilhetagem.

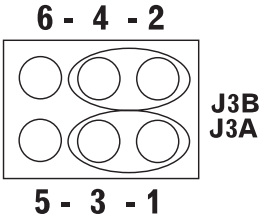
Sem inversão de polaridade nas linhas - J2A e J2B devem ficar abertos.

Com inversão de polaridade nas linhas - J2A e J2B devem ficar fechados.

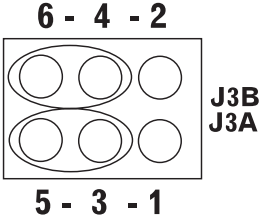
b) Sensibilidade do ring (J3A e J3B)

Alteram a sensibilidade do circuito que monitora a presença do ring na linha (toque de chamada).

Para deixar estes circuitos menos sensíveis (quando a central estiver instalado com linhas em que há ruídos), J3A e J3B devem estar nas posições 1-3 e 2-4.

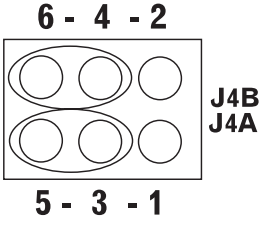


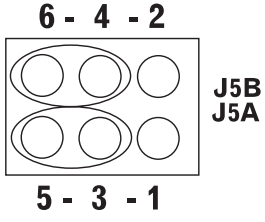
Para deixar o circuito de ring mais sensível (linhas com sinal de ring fraco), J3A e J3B devem estar nas posições 3-5 e 4-6.



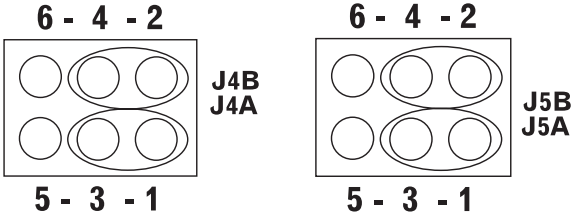
c) Identificação de Chamadas (J4A, J4B, J5A e J5B)

Se estiver habilitado em sua central a identificação de chamadas (*Você deve consultar sua operadora sobre este serviço*) J4A e J5A devem estar na posição 3-5 e J4B e J5B na posição 6-4.





Se a identificação de chamadas não estiver habilitada, J4A e J5A devem estar na posição 1-3 e J4b e J5b na posição 2-4.



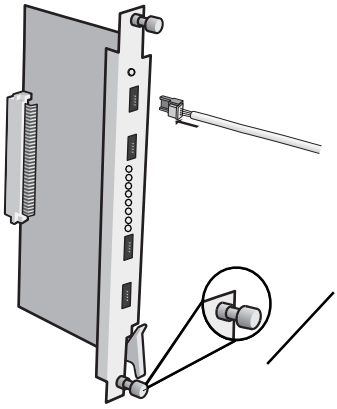
3.7.1.1 Jumper para acoplamento de linha

Quando um slot de placa tronco fica vago, os seguintes jumpers devem ser fechados na base da central:

Central	Slot de tronco sem placa	Jumper a ser fechado
IMPACTA 16	CN6	J1 e J10
	CN7	J3 e J11
IMPACTA 68	CN11	J1 e J11
	CN10	J3 e J12
	CN8	J6 e J13

3.7.2 Linhas analógicas das centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220

As placas de tronco apresentam vários jumpers de ajuste e habilitação de algumas facilidades.



1) Certifique-se de que a placa de tronco analógico está perfeitamente encaixada no conector da Back Plane, a seqüência de numeração dos troncos (tronco 1-2 , tronco 3-4....).

2) Certifique-se de que os parafusos de fixação dos perfis das placas de troncos estão devidamente apertados. Estes parafusos, além da fixação, são responsáveis pelo aterramento das proteções dos troncos.

3) Cada placa de tronco (juntor) tem a possibilidade de receber 2, 4 ou 8 linhas telefônicas;
Numeração e distribuição dos troncos segundo a programação de fábrica.

Ao instalar as linhas verifique sempre a posição dos jumpers das Placas de Tronco Analógico que habilitam os serviços de:

a) Inversão de polaridade:

O jumper J2 (A...H) deve estar fechado para habilitar o circuito de leitura de inversão de polaridade, usado para tarifação. Se suas linhas analógicas não oferecem este serviço, estes jumpers devem ficar abertos.

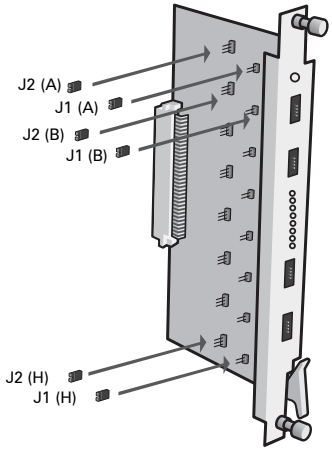
b) Sensibilidade de Circuito de Ring:

O jumper J1(A...H) altera a sensibilidade do circuito que monitora a presença de "ring" na linha (toque de chamada). Posições do jumper J1 (A...H):

Sem jumper → mais sensível (opção de fábrica);

Posição 1-2 → menos sensível;

Posição 2-3 → evitar ring falso.



3.8 Conexão com PC

A programação da sua central poderá ser carregada de um computador, notebook ou de um assistente pessoal digital (PDA), também chamado de computador de mão ou Palmtop, através de programas desenvolvidos especialmente para esta função, o ProPC e ProPDA, para as plataformas PC e PDA respectivamente.

Para instalar:

A comunicação do software com a central pode ser das seguintes maneiras:

a) Via Inteface serial (RS232)

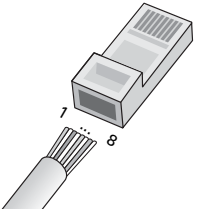
b) Via Interface mini USB (opcional na IMPACTA 16)

c) Via Comunicação infravermelho (IrDA)

3.8.1 Programação via interface serial

Para a sua central comunicar-se via Interface Serial RS232 proceda da seguinte maneira:

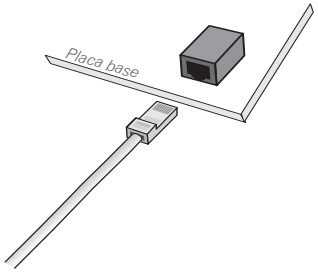
Utilize um cabo padrão UTP com um conector RJ45 de um lado e na outra ponta um conector DB9 verificando o esquema de conexão da tabela abaixo (norma EIA/TIA 568 A).



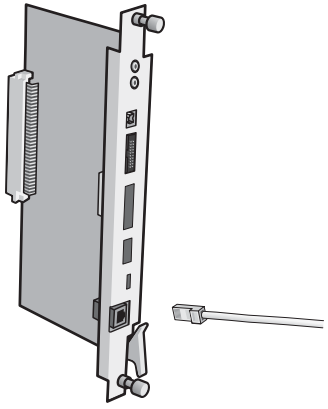
1 - Verde
2 - Branco/Verde
3 - Branco/Laranja
4 - Azul
5 - Branco/Azul
6 - Laranja
7 - Branco/Marron
8 - Marron

Conector RJ45 do PABX	Conector DB9 do PC	Conector DB25 do PC
1 - Branco/verde		
2 - Verde		
3 - Branco/laranja	2 – RXD	3 – RXD
4 - Azul	5 – GND	7 – GND
5 - Branco/azul		
6 - Laranja	3 – TXD	2 – TXD
7 -Branco/marron		
8 - Marron		

a) Conectando as centrais IMPACTA 16 E IMPACTA 68:



b) Conectando as centrais IMPACTA 140 E IMPACTA 220:

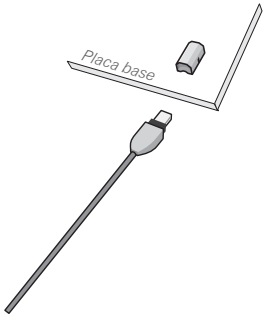


Certifique-se de que o jumper J5 na IMPACTA 16 ou J10 na IMPACTA 68 está aberto. Nas centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220 , verifique se o jumper J5 da placa de CPU está na posição ICTI.

3.8.2 Programação via interface USB

Para a comunicação via Interface USB utilize um cabo com conector padrão mini USB tipo A de um lado e tipo B do outro.

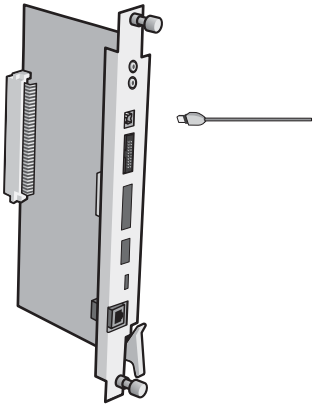
Conectando as centrais IMPACTA 16 e IMPACTA 68:



a) central IMPACTA 16 – CN1 da placa de comunicação (opcional)

b) central IMPACTA 68 – CN24 da placa base ou CN1 da placa de comunicação (opcional)

Conectando as centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220:

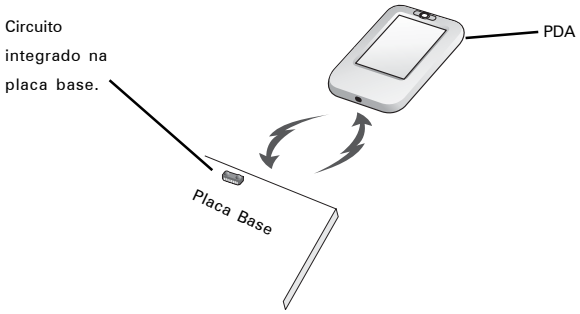


c) IMPACTA 140 e IMPACTA 220 – conector CN3 da placa de CPU.

Observação: A IMPACTA 16 só apresenta interface USB na placa de comunicação (opcional).

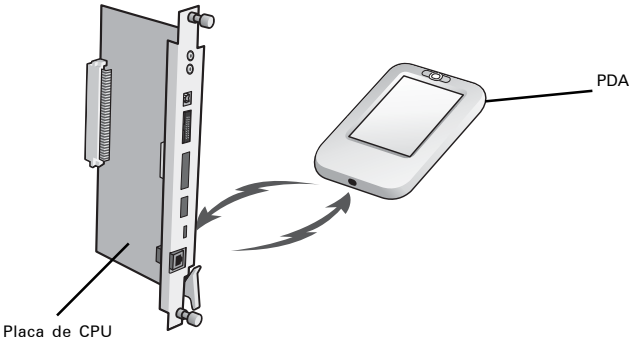
3.8.3 Programação via interface Infra-Red (IrDA)

Para a comunicação via Interface IrDA você terá que direcionar o seu PDA para o circuito integrado CI21 da IMPACTA 16 ou CI23 da IMPACTA 68.



Para a Impacta 140 e Impacta 220 o PDA deve ser apontado para o circuito integrado CI 1 da placa de CPU.

Lembrando que o emissor de infra-red do seu PDA deve estar virado em direção à sua central, a uma distância máxima de 70 cm.

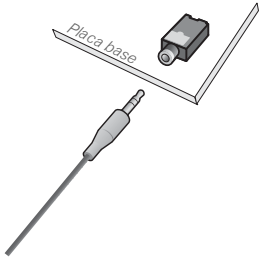


3.9 Seleção de música de espera

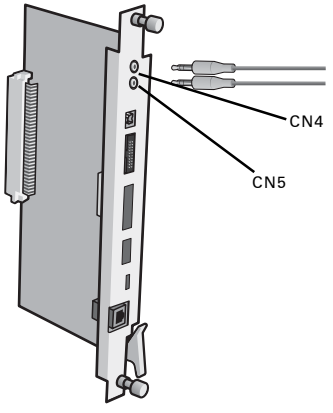
Toda chamada poderá receber música enquanto estiver retida. A Central oferece a possibilidade de música digital interna e externa (rádio, CD player, etc), sendo que: as Impactas 140 e 220 possibilitam até duas opções de música externa e as Impactas 16 e 68 somente uma opção.

A seleção da origem da música de espera é realizada no Programador PC.

Para instalar:



Conecte a fonte de música externa no conector CN13 para IMPACTA 16 ou CN23 para IMPACTA 68 conforme a figura .



Conecte o cabo com conector tipo P2, no conector CN4 (musica externa 1) e ou CN5 (musica externa 2)

4. OPERAÇÃO DO PABX

Neste capítulo serão descritos os procedimentos para operar as centrais da plataforma IMPACTA.

Importante: Muitos dos comandos aqui descritos apresentam o caracter separador **"*"**. Este caracter, quando utilizado **no fim do comando** é opcional, tendo como função agilizar a sua execução. Se for omitido, a central aguardará um tempo determinado para considerar finalizado o comando e iniciar o seu processamento.

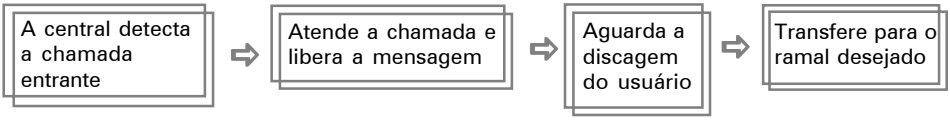
4.1 Atendimento de chamadas

Todas as chamadas recebidas pela central serão atendidas pelo ramal atendedor ou grupo atendedor. Esta programação é individual por linha (juntor) da central, podendo ser programado o mesmo ramal atendedor para todas as linhas.

Programação de Fábrica: Ramal 20/200 atendedor de todas as linhas no período diurno e 21/201 no período noturno.

4.1.1 Atendimento automático

As centrais da plataforma IMPACTA dispõem de um sistema de mensagens e atendimento automático de chamadas (DISA). No caso de uma chamada entrante passar por este atendimento, o procedimento será o seguinte:


A central detecta a chamada entrante
Atende a chamada e libera a mensagem
Aguarda a discagem do usuário
Transfere para o ramal desejado

O sistema de atendimento automático **não** realizará a transferência, sendo a chamada encaminhada para o ramal atendedor da linha nos seguintes casos:

- ✔ o usuário chamador da linha não teclar nada;
- ✔ o usuário chamador da linha teclar um número de ramal inexistente, incorreto ou incompleto;
- ✔ o telefone que o usuário chamador utiliza é por pulso, incompatível com o sistema de atendimento automático.

Observações:

- uma programação de sistema das centrais pode definir que a chamada seja derrubada, caso não possa ser devidamente transferida pela função DISA.

- outra programação define que a função DISA somente reproduz a mensagem e encaminha a chamada para o ramal atendedor.

4.1.2 Atendimento pela identidade do chamador ✤

Através da identidade do assinante chamador, a central pode transferir chamadas recebidas, diretamente para ramais previamente cadastrados. Uma tabela, preenchida no programador PC, define para cada número de usuário externo, o ramal atendedor da chamada.

Este tipo de atendimento tem prioridade sobre as demais formas de roteamento de entrada da central, ou seja, se tivermos definido a função DISA para um juntor. Mas, se o número do chamador for identificado e fizer parte da tabela do atendimento pela Identidade do Chamador, o encaminhamento da chamada se dará segundo a tabela.

A identidade do assinante chamador é uma facilidade, normalmente, disponibilizada pelas operadoras de telefonia para os troncos digitais (E1). Para as linhas analógicas, a identificação é um serviço suplementar. **Em qualquer dos casos, as centrais da família IMPACTA estão preparadas para realizar a identificação do assinante chamador, sem qualquer hardware adicional.**

4.1.3 Discagem direta ramal (DDR)

Para os casos de entroncamento digital (E1), as operadoras de telefonia oferecem um serviço em que os números de ramais passam a fazer parte do sistema de numeração da rede "pública", sendo diretamente acessados durante uma chamada.

Nestes casos, se o usuário do ramal não desejar receber as chamadas diretamente, poderá programar um "desvio de chamada entrante direta".

Observação: Das centrais da família IMPACTA, somente a central IMPACTA 16 não dispõe do opcional E1.

4.2 Realizando chamadas

4.2.1 Chamada interna

(Acesso aos ramais)

É a comunicação realizada entre os ramais. Este tipo de chamada é identificada, pelo usuário chamado, por um toque diferenciado da campainha (dois toques médios).

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

Nº DO RAMAL

4.2.1.1 Acesso ao ramal operadora (9)

Com esta facilidade você acessa o ramal da operadora da central. Diversos ramais podem ser definidos como ramais de operadoras, mas somente um deles poderá ser acessado com o código 9.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

9

Observação: Através do Programador PC pode-se definir qual ramal será acessado através do código 9.

Programação de fábrica: o ramal 20/200 é o ramal de operadora da central acessado pelo código 9.

4.2.1.2 Repetindo a última chamada interna

A central refaz a última chamada interna originada pelo seu ramal.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#1

4.2.1.3 Pega trote interno

Esta facilidade permite identificar o último ramal que chamou para o seu número, através de uma mensagem de voz. Você pode teclar o comando * em um intervalo de 5 segundos para fazer a chamada, caso deseje realizá-la.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#67

4.2.2 Chamada externa

É o acesso à linha externa. Possibilita a realização de chamadas para números externos à central.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

0 + Nº EXTERNO

Observação: O ramal deve ter categoria que permita realizar chamadas externas através da rota automática.

Programação de Fábrica: O ramal faz chamadas internas, externas locais, regionais, DDD e pode receber chamadas externas.

4.2.2.1 Repetindo a última chamada externa

A central refaz a última chamada externa que foi originada pelo seu ramal

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

##

4.2.2.2 Pega trote externo ✤

Esta facilidade permite identificar o último número externo que chamou para o seu ramal, através de uma mensagem de voz. Você pode teclar o comando * em um intervalo de 5 segundos para fazer a chamada, caso deseje realizá-la.

Observação: Para executar a chamada externa, desde que ela seja local, tecle *.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#2

Observação: Para que esta facilidade seja executada com sucesso é necessário que a chamada recebida tenha sido identificada (número do chamador externo detectado) pela central. Também é necessário que o seu ramal tenha categoria para acesso externo.

4.2.3 Chamada externa pela rota especial

É a facilidade que permite o acesso à linha externa através de rotas especiais. Na programação da central, podem ser definidas até 8 rotas especiais (rotas 1 a 8).

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

8 + Nº DA ROTA (1 a 8) + Nº EXTERNO

Exemplo - Utilizando a rota 1:

81 + número externo

Programação de Fábrica: Todas as linhas ligadas ao PABX são pré-configuradas como rota 0 (rota automática).

4.2.4 Chamada externa usando código de conta ✤

O código de conta é uma forma de concentrar as chamadas telefônicas (destinadas a números da rede pública) em um determinado número de conta, afim de tornar mais fácil a contabilização de gastos.

Um exemplo de aplicação seria a associação do código a uma conta de projeto, para que ao final desta, possa ser apurado o custo relativo às chamadas telefônicas. Todo código de conta possui senha para sua utilização.

Quantidade de contas: centrais IMPACTA 16 e IMPACTA 68: 150 contas;
centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220: 300 contas.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

11 + Código da conta + # + Senha + * + número externo

Exemplo: Realizando uma chamada externa utilizando a conta 75, cuja senha é 4325, pela rota 0.

11 + 75 + # + 4325 + * + 0 + número externo

Observações:

- O código de conta pode ser criado com ou sem categoria de acesso (DDD, DDI, etc). Se a conta for criada sem categoria, a chamada será realizada segundo a categoria do ramal utilizado. Se for criada com categoria, a chamada será realizada segundo a categoria definida para a conta.
- O código, a senha e a categoria para acesso externo da conta são definidos através do programador PC. A senha do código de conta é de até 4 dígitos.

4.2.5 Realizando chamadas usando a agenda geral da central

A central dispõe de uma agenda de uso geral com 100 posições de memória.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#72 + Número da agenda + *

Exemplo: Acessando a agenda 89

#72 89*

A chamada é realizada automaticamente para o número da agenda.

Observação: Cada número da agenda tem um atributo que define se na hora de realizar a chamada, a categoria do ramal deve ser verificada ou não. Por exemplo, no caso de um ramal com categoria para acesso local tentar acessar um número interurbano ou DDD da agenda, a chamada somente se realizará se a posição da agenda tiver sido habilitada para não considerar a categoria do ramal.

4.2.6 Realizando chamadas usando a agenda particular do ramal

Para realizar uma chamada utilizando a agenda particular do seu ramal, utilize o seguinte comando:

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#71 + Número da agenda (1 a 10) + *

Exemplo - Acessando a agenda 3:

#71 3 *

Observações:

- A definição dos ramais com agenda é realizada no programador PC.
- Consulte as programações de ramais para programar números na agenda.

4.2.7 Acesso ao grupo de ramais

Esta facilidade é uma forma simplificada de chamada. Uma vez que vários ramais fazem parte do grupo, qualquer um deles poderá atender sua chamada.

A central Impacta permite agrupar ramais afim de facilitar o atendimento e encaminhamento de chamadas. Esta facilidade comporta-se como um roteador da chamada para os membros do grupo, de acordo com o tipo do grupo.

4.2.7.1 Tipos de grupo

Existem 5 tipos de grupos na central Impacta, listados abaixo:

Distribuidor: encaminha a chamada recebida para um membro de cada vez. À medida que os membros são chamados vão perdendo a prioridade na próxima chamada. Quando uma chamada passa por todos os membros e ninguém atende, ela volta ao primeiro membro, circulando, conforme a disponibilidade dos membros do grupo.

Hierárquico: da mesma forma que o grupo Distribuidor, a chamada é encaminhada a um membro por vez, porém, os membros têm prioridade fixa para serem chamados. Neste grupo, quando todos os membros foram chamados, a chamada não circula, ela permanece no último membro que foi chamado. Da mesma forma que o grupo Distribuidor, quando vai chamar o próximo membro, é verificado se há algum membro que ainda não foi chamado e tem maior prioridade perante os demais.

Toque múltiplo: todos os membros do grupo são chamados simultâneamente. O tempo que a chamada permanecerá em cada membro é o tempo total da chamada ou até o atendimento de um dos membros. O ramal membro de um grupo toque múltiplo pode programar para não ringar toda vez que chega uma chamada para este grupo, porém, ele pode atender a chamada, como membro do grupo.

Ringue único: é um grupo toque múltiplo, salvo o fato de apenas um membro do grupo ringar. O membro que irá ringar é selecionado aletoriamente, desde que, o ramal esteja na primeira posição de fila.

DAC[1]: o grupo DAC tem um pré-atendimento através de uma mensagem audível, encaminhando posteriormente a chamada para os membros do grupo. A característica de comportamento do grupo DAC é como um grupo Distribuidor. Quando os membros estão ocupados e a chamada para o grupo DAC está na fila do grupo, há uma mensagem de aguarde

a cada período de tempo. Este grupo realiza estatísticas das chamadas recebidas.

1 Facilidade não disponível na Central Impacta.

4.2.7.2 Membros do grupo

Os grupos podem ter dois tipos de membros: ramal e outro grupo. Um grupo não pode fazer parte dele mesmo. Quando um membro é um grupo, e recebe uma chamada, esta segue as características deste grupo que é membro. Ressalta-se o fato do grupo não poder ser membro dele mesmo em qualquer uma das sub-camadas.

Para acessar um número externo, o ramal deve ser programado como siga-me externo ou ter um desvio sempre para o número externo desejado. Como cada driver de ramal da central pode ter até quatro identidades distintas, pode-se usar uma destas identidades para essa função, sem desabilitar ou alterar a identidade do ramal que o usuário divulga e utiliza para realizar as chamadas.

4.2.7.3 Programação do grupo

Os grupos são programados através do software ProPC. Deve sempre ser configurado o membro do grupo e o tempo que este permanecerá chamando, além de definir o tipo do grupo e o nome do acesso ao grupo.

O número máximo de grupos e a quantidade de membros que podem ser programados variam de acordo com a central Impacta:

Central Impacta	Qtde máxima de grupos	Qtde máxima de membros
Impacta 220	20	30
Impacta 140	20	20
Impacta 68	10	20
Impacta 16	5	12

Veja na seqüência alguns exemplos de programações de grupos:

Exemplo: Será programado quatro grupos como descrito abaixo.

Grupo 1:

Tipo: Distribuidor	Acesso: 61
Membro	Tempo (s)
200	30
Grupo 4	15
400[2]	45

2 Outra identidade do ramal 200 com desvio sempre para número externo 32819500

Grupo 2:

Tipo: Hierárquico	**Acesso: 62**
Membro	Tempo (s)
205	30
206	15
207	15
Grupo 1	30

Grupo 3

Tipo: Toque Múltiplo	**Acesso: 63**
Membro	Tempo (s)
200	Tempo da chamada
203	Tempo da chamada
Grupo 2	Tempo da chamada
410[3]	Tempo da chamada

3 Outra identidade do ramal 210 com desvio sempre para número externo 32819500.

Grupo 4

Tipo: Hierárquico	**Acesso: 64**
Membro	Tempo (s)
200	45
210	45
~~Grupo 3~~[4]	
410[5]	60

4 Esta programação não pode ser realizada porque o Grupo 4 tem a ele mesmo como membro em uma das sub-camadas. O Grupo 3 tem como membro o Grupo 2 que tem como membro o Grupo 1, que tem como membro o Grupo 4, portanto, o Grupo 4 torna-se membro dele mesmo.

5 Outra identidade do ramal 210 com desvio sempre para o número externo 32819500.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

6 + Nº DO GRUPO (1 a 8) *

Observação: Os grupos são definidos no programador PC e podem ser programados como atendedores de linhas.

Programação de Fábrica: Nenhum grupo programado.

4.2.8 Acesso ao Chefe-Secretária

A facilidade Chefe-Secretária permite o acesso rápido entre ramais que precisam comunicar-se constantemente. Todo ramal pode ser programado como chefe **ou** secretária. Cada ramal chefe pode ter até duas secretárias e cada ramal secretária até dois chefes.

Como usar: Retire o fone do gancho e tecle:

121 - secretária ou chefe 1
122 - secretária ou chefe 2

O chefe acessa a secretária 1 com o código 121 e a secretária 2 com o código 122
A secretária acessa o chefe 1 com o código 121 e o chefe 2 com o código 122.

4.2.8.1 Secretária acessando chefe ocupado

Antes de transferir uma chamada ao chefe, normalmente, a secretária faz uma consulta para verificar se ele deseja atender. Caso ele esteja ocupado em outra chamada, a secretária poderá fazer uma transferência para o ramal ocupado do chefe, colocando a chamada em retenção. Quando o chefe ficar livre, a chamada que estava na retenção volta automaticamente para a secretária, que poderá consultar o chefe sobre o atendimento da chamada. Se a secretária estiver ocupada, a chamada vai para a fila de atendimento do ramal da secretária. Se o ramal da secretária não tiver fila de atendimento ou se a fila estiver cheia, a chamada é derrubada.

4.2.8.2 Chefe acessando secretária ocupada

Quando o chefe chama para o ramal da secretária e este está ocupado, automaticamente é gerada uma seqüência de bipes neste ramal, sinalizando que o chefe deseja lhe falar.

Opcionalmente, pode-se programar para que o ramal do chefe entre automaticamente na chamada em curso da secretária (intercalação) quando ocupada. Nesta situação, o chefe ouve um aviso (tom) da quebra do sigilo e entra na chamada após a secretária ouvir uma rajada de bipes.

4.2.8.3 Interfone chefe secretária ✤

Quando o telefone da secretária for um Terminal Inteligente, o chefe pode se comunicar imediatamente com a mesma, passando-lhe instruções, sem que ela precise atender a chamada.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#821 (secretária 1) ou #822 (secretária 2)

Observações:

- O microfone do viva-voz da secretária permanece desligado para não haver quebra de sigilo.
- Se a secretária estiver ocupada o chefe recebe tom de ocupado.

4.3 Transferências

Durante uma chamada interna ou externa, você poderá transferi-la para outro ramal, ou mesmo para outra chamada externa.

O recebimento, no ramal, de uma chamada que está sendo transferida, pode ser identificado pelo toque de campainha (um toque curto seguido de um longo).

Como usar - Durante a chamada tecle

Flash + nova chamada (ramal, 9, 0, 8x,...) e coloque o fone no gancho.

Exemplo 1

- Transferência de chamada interna:
- O ramal 203, está conversando com o ramal 205;
- O ramal 203 disca Flash + 209, aguarda o tom de chamada e coloca o fone no gancho;
- O ramal 209 começa a "tocar" e o ramal 205 ouve "tom de chamada";
- Se o ramal 209 não atender, o ramal 203 volta a ser chamado.

Exemplo 2

- Transferência de chamada externa:
- Ramal 210 está conversando com uma linha externa;
- O ramal 210 disca Flash + 0 aguarda o tom de discar e faz uma nova chamada externa, enquanto a primeira linha passa a ouvir música;
- Assim que ouve o tom de chamada da segunda linha, o ramal 210 coloca o fone no gancho;
- A primeira linha deixa de ouvir música e passa a ouvir tom de chamada;
- Quando a segunda linha atende, temos uma chamada entre 2 circuitos de troncos.

Observações:

- Se a transferência for de um número externo para outro, no caso de circuitos de troncos analógicos, a chamada estará limitada a 3 minutos (Tempo programável).
- Para fazer este tipo de transferência o ramal necessita de categoria liberando a facilidade. Na programação de fábrica os ramais não fazem transferência para número externo.

4.3.1 Retorno de chamada após transferência

Após uma transferência, a chamada pode retornar para o ramal que realizou a transferência em dois (2) casos:

a) Se o ramal ou tronco para onde uma chamada foi transferida não atender, por estar ocupado ou ausente, após um tempo pré-programado (programação de fábrica: 60 segundos) ela retornará para o ramal que gerou a transferência.

b) Um outro caso ocorre quando um usuário "A" chama um usuário "B" e, sobre o tom de chamada, faz consulta para um usuário "C" e coloca o fone no gancho. Ou seja, o "A" faz a chamada para "B" e "C" e sai da chamada. Ocorre quando se solicita uma chamada externa através da telefonista, mas pode ser feito por qualquer ramal.
Após esta operação, os usuários, "B" e "C" ficam recebendo sinalização de chamadas ("ring").
Quando um dos dois atende, passará a ouvir tom de chamada, aguardando o atendimento do segundo. Se este atendimento não ocorrer, o usuário "A" voltará a ser chamado para falar com o usuário que já atendeu.
Se o usuário "A" já estiver ocupado e não tiver posição livre na fila de espera, a chamada é terminada.
No caso desta transferência, se nenhum dos dois ramais que estão tocando (recebendo chamada) atenderem, a chamada termina, sem que a chamada retorne para o usuário "A".

4.4 Consulta

Durante uma chamada, você poderá utilizar o Flash para realizar qualquer operação, tais como: ligar para um ramal, grupo ou número externo, e fazer uma consulta. Enquanto estiver em consulta a chamada anterior ficará em espera.

O procedimento para uma consulta é idêntico ao da transferência, ou seja, basta fazer uma nova chamada durante a conversação. A diferença é que depois da consulta, retorna-se à chamada que ficou na espera.

Como usar - Durante a chamada:

Flash + nova ligação (ramal, 9, 0, 8x,...).

Observação: Pode-se realizar uma transferência após uma consulta a outro ramal, colocando o fone no gancho.

4.4.1 Retorno da consulta

Esta facilidade possibilita o retorno à chamada que estava em espera enquanto você efetuava uma consulta. A chamada com o ramal consultado será encerrada.

Como usar - Durante a chamada da consulta tecle:

Flash + #0

Observação: Se o usuário consultado desligar, o retorno será automático, após uma temporização durante a qual o ramal ficará recebendo tom de inapto.

4.4.2 Desliga a consulta corrente e recebe tom de discar interno para uma nova consulta

A chamada corrente é desligada, mas nenhuma chamada da fila é atendida. O ramal recebe tom de discar interno para chamar outro ramal ou pegar uma rota externa.

Como usar - Durante a chamada corrente tecle:

Flash + #11

4.5 Fila de atendimento

Todo ramal pode ser configurado para ter ou não fila para recepção de chamada. Quando um ramal esta em conversação, e recebe uma nova chamada, podemos ter duas situações: se o ramal não tiver fila para atendimento de chamadas, o chamador receberá tom de ocupado; caso tenha fila de atendimento, a chamada entrará na espera, e o ramal chamado recebe um aviso sonoro (2 bipes a cada 5 segundos).

Programação de fábrica: todos os ramais com fila de uma posição, exceto os ramais 20/200 e 21/201 com fila de 4 posições.

4.5.1 Desliga a chamada corrente e atende a primeira da fila

Sem colocar o fone do gancho, a chamada corrente é desligada e a primeira chamada da fila é atendida.

Como usar - Durante a chamada corrente tecle:

Flash + #80

4.5.2 Coloca a chamada corrente na fila e atende o primeiro da fila

A chamada corrente não é desligada, mas é enviada para o fim da fila (se tiver mais de uma posição). A primeira chamada da fila passa a ser atendida.

Como usar - Durante a chamada corrente tecle:

Flash + #9

4.5.3 Coloca a chamada corrente na fila e recebe tom de discar interno

A chamada corrente vai para o fim da fila, mas nenhuma chamada da fila é atendida. O ramal recebe tom de discar interno para chamar outro ramal ou pegar uma linha externa.

Como usar - Durante a chamada corrente tecle:

Flash + #84

4.6 Retenção de chamada

É a facilidade que permite deixar uma chamada retida para executar uma outra. O tempo de espera na retenção é programável.

Como usar - Durante a chamada tecle:

Flash + 4

Observações:

- Se o tempo programado para a retenção esgotar e você continuar falando com a segunda chamada, receberá bipes sinalizando que a chamada está em espera, coloque o fone no gancho para receber a primeira chamada;
- Caso você tenha encerrado a conversação com a segunda chamada externa e o tempo de retenção da primeira chamada ainda não esgotou, você poderá capturá-la da retenção ou aguardar.

Programação de Fábrica: tempo de chamada retida é de 15s.

4.6.1 Diferença entre Retenção e Fila de Atendimento

Existe uma diferença entre a retenção e a fila de atendimento, apesar de nos dois casos as chamadas estarem aguardando por um ramal:

- ✔ a retenção é exclusiva para chamadas já atendidas, enquanto que na fila podemos ter chamadas ainda não atendidas ou que foram lá colocadas pelo usuário do ramal;
- ✔ a retenção tem apenas uma posição enquanto a fila de atendimento pode ter o seu tamanho configurado em programação;
- ✔ se a fila de atendimento foi definida com tamanho "0", o ramal não poderá receber chamadas enquanto estiver ocupado, mas ainda assim poderá colocar chamadas na retenção e realizar consultas.

4.7 Pêndulo

Pêndulo é o nome dado à facilidade que possibilita trocar a chamada corrente por outra que esteja na espera, retenção ou na fila de atendimento, sejam estas chamadas internas ou externas.

Se um ramal está em uma chamada e tem outra na espera (consulta), pode ficar alternando entre as duas através da facilidade pêndulo.

O mesmo ocorre se o ramal está numa chamada, não tem nenhuma na espera, e tem outra na fila de atendimento. Neste caso, após o primeiro pêndulo, a chamada da fila passa para a espera.

Como usar - Durante a chamada tecle:

Flash + 5 + *

Observação: para desligar uma chamada coloque o fone no gancho e aguarde o chamado da outra.

4.8 Estacionamento de chamada

Estacionar uma chamada atendida é deixá-la num local apropriado (que chamamos de estacionamento) para que possa ser retirada (capturada) no momento oportuno pela pessoa a quem se destina.

Deve-se avisar a existência da chamada a ser atendida e qual o número do estacionamento utilizado. Normalmente, utiliza-se um sistema de alto-falantes para isto.

Como usar - Durante a chamada tecle:

Flash + 7 + ouvir número do estacionamento + colocar o fone no gancho

Uma mensagem informará o número do estacionamento (1 a 10) utilizado para a chamada.

Central	Qtde de estacionamentos
Impacta 16	2 estacionamentos
Impacta 68	5 estacionamentos
Impacta 140	10 estacionamentos
Impacta 220	10 estacionamentos

Importante: Se a chamada não for retirada do estacionamento durante um período de três minutos, ela retornará para o ramal que lá a colocou.

4.9 Capturas

Esta facilidade possibilita que você atenda, do seu ramal, as chamadas dirigidas a outros ramais que não foram atendidas ou que estejam estacionadas ou retidas.

Com esta facilidade você poderá capturar chamadas externas e internas, com exceção de chamadas de despertador e rechamadas.

Veja a seguir os tipos de captura que você poderá realizar.

4.9.1 Captura geral

Nesta facilidade você poderá capturar uma chamada que esteja tocando em qualquer ramal.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

55

4.9.2 Captura de chamada de ramal específico

Nesta facilidade você poderá capturar uma chamada que esteja tocando em um determinado ramal. A captura também pode ser feita se a chamada estiver na fila de atendimento de um ramal, ou seja, a chamada está gerando bipes em um determinado ramal ocupado.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#5 + número do ramal + *

4.9.3 Captura de chamada de grupo de ramais

Você captura uma chamada de um ramal pertencente a um grupo de ramais:

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

56 + número do grupo + *

Observação: Essa captura somente será realizada se o seu ramal pertencer ao grupo.

4.9.4 Captura de chamada retida

Nesta facilidade você captura uma chamada que foi atendida e depois colocada em retenção no seu ramal.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

54

4.9.5 Captura de chamada estacionada

Nesta facilidade você captura uma chamada externa que foi atendida e depois colocada no estacionamento.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

57 + número do estacionamento (1 a 10) + *

4.9.6 Captura Chefe-Secretária

Nesta facilidade você captura uma chamada que esteja tocando em um ramal que faça parte do grupo chefe-secretária. Somente ramais que fazem parte do grupo poderão utilizá-la.

Usada quando o chefe, ou a secretária, deseja atender uma chamada que está tocando no ramal da secretária, ou do chefe.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

Para captura do chefe ou secretária 1

511

Para captura do chefe ou secretária 2

512

4.9.7 Captura de chamada de ramal de operadora

Você captura uma chamada que está tocando ou na fila do ramal de operadora definido como "ramal 9".

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#59

Observação: Através do Programador PC pode-se definir qual ramal será acessado através do código 9.

Programação de fábrica: o ramal 20/200 é o ramal de operadora da central acessado pelo código 9.

4.10 Intercalação

A intercalação permite que você, do seu ramal, interfira numa chamada externa ou interna em andamento. O ramal solicitado receberá bipes, indicando que será intercalado (quebra de sigilo na chamada). Após 5 segundos, você entra em conferência com os ramais/linha que estavam, antes em conversação.

Como usar: **Sobre o tom de ocupado tecle**:

Flash + #8 + *

Exemplo: seu ramal é o 214 e você deseja falar com o ramal 221 que está ocupado com uma chamada externa. Para que você não precise esperar que ele desocupe, tecle Flash + #8 + * sobre o tom de ocupado; a partir deste momento o ramal 221 receberá bipes sinalizando que um outro ramal entrou na conversação.

Observações:

- Durante a conversação todos os participantes receberão bipes.
- Programações do PABX definem os ramais que podem realizar intercalação e os ramais que aceitam ser intercalados.

Programação de Fábrica: Nenhum ramal tem categoria para realizar, mas todos podem receber intercalações.

4.11 Conferências

Conferência é a conversação realizada com duas ou mais pessoas, podendo ser ramal ou chamada externa.

A conferência terá um gerente, quem criou a conferência. Ele será o responsável por esta, sendo o único que tem acesso às facilidades da conferência. A única ação que os demais membros podem ter é desligar para sair da conferência. Para iniciar uma conferência o gerente deve ter categoria para tal. Todo ramal ou juntor podem participar da conferência.

A conferência termina sempre que o gerente desliga, ou quando todos os demais participantes desligam, deixando apenas o gerente. Não existe limite de tempo para o gerente. Não existe limite de tempo para uma conferência.

4.11.1 Criando uma conferência e adicionando participantes

Para iniciar uma conferência, um ramal que está em conversação com outro ramal ou linha, faz uma consulta.

Como usar: **Durante a consulta atendida, tecle**:

Flash + #700

O ramal em conversação com outro ramal ou linha pode entrar em conferência com o comando acima, iniciando uma conferência com dois participantes.

Os dois ramais ou linha retornam para falar com o ramal ou linha que ficou aguardando. O ramal que fez a consulta e deu o comando passa a ser o gerente da conferência e só ele poderá inserir e retirar participantes.

Para inserir um outro participante, basta repetir o mesmo procedimento. O gerente da conferência disca para um novo ramal ou linha (flash + número), deixando os demais na conferência. Somente quando o novo ramal atender, o gerente tecla novamente o comando Flash + #700 , retornando com o novo convidado.

Todos os convidados são inseridos individualmente.

Cada participante tem definida uma "posição na conferência" que corresponde a ordem de entrada. Esta posição é utilizada nos comandos da conferência.

Esta ordem tem a seguinte característica:

Gerente – 1,

Primeiro a ser chamado – 2,

Segundo a ser chamado – 3, e assim por diante.

Observação: durante a conferência são enviados bipes a cada 30 segundos indicando o estado de conferência e os ramais participantes não podem ser intercalados;

4.11.2 Conversa reservada do gerente com um dos participantes ♣

Durante a conferência, o gerente pode se retirar, temporariamente, para uma conversa reservada com um dos participantes. Basta discar um dos seguintes comandos:

Flash + #705 + Número do ramal ou linha + * , ou

Flash + #706 + Posição na conferência + *

Para retornar para a conferência com o participante que conversou reservadamente, o gerente deve discar novamente o comando:

Flash + #700

4.11.3 Excluindo participantes ✤

Para um participante sair da conferência basta que ele desligue a sua chamada. Entretanto, o Gerente da conferência pode retirar participantes que se tornaram indesejados com os seguintes comandos:

Flash + #701 + Número do Ramal ou linha + * , ou

Flash + #702 + posição na conferência + *

Observação: quando um participante é excluído as posições dos demais não se alteram.

4.11.4 Transferindo a gerência da conferência ✤

Se o gerente desligar o seu telefone a conferência termina. Opcionalmente o gerente pode transferir a gerência antes de desligar, através dos seguintes comandos:

Flash + #703 + Número do Ramal ou linha + * , ou
Flash + #704 + Posição na conferência + *

Para abandonar a gerência sem transferi-la para ninguém, o gerente deve usar a posição de conferência "0". Neste caso, um outro participante pode assumir a gerência através do comando "flash".

4.11.5 Transferindo uma chamada da conferência ✤

Quando a conferência for de apenas 3 participantes o gerente pode se retirar, terminando a conferência e mantendo a chamada entre os 2 restantes. Para isso, basta entrar com o seguinte comando:

Flash + #707

4.12 Conferência agendada ✤

A conferência agendada deve ser programada antecipadamente, definindo-se data e hora de início. O usuário que programar a conferência agendada será o gerente e poderá executar os seguintes comandos disponíveis em uma conferência normal:

Flash + #701 + número → o gerente exclui um participante da conferência por nome.
Flash + #702 + posição → o gerente exclui um participante através da posição na conferência.
Flash + #703 + número → transfere a gerência para outro participante através do nome.
Flash + #704 + posição → transfere a gerência para outro participante através da posição na conferência.
Flash + #705 + número → o gerente tem conversa reservada com um dos participantes (por nome).

Flash + #706 + posição → o gerente tem conversa reservada com um dos participantes (por posição).
Flash + #707 → transfere uma chamada da conferência.
Flash + #708 → retorna para a conferência agendada.

Para maiores detalhes sobre estas operações veja a seção anterior (conferência).

4.12.1 Agendando uma conferência

Para programar uma conferência, retire o fone do gancho e tecle:

Flash + # 731 hora_início + [# data] + [# duração] + [# bloqueio a cobrar (1)] + [# chama programador (1)] *

Sendo que:

Hora: hora_início - hora/minuto de início da conferência agendada. Utiliza o formato de 24 horas.

Data: dia/mês de início da conferência agendada (necessário apenas se não for para o dia corrente);

Duração: a conferência agendada pode durar de 1 a 5 horas, sendo que a programação default é de 1 hora.

Bloqueio a cobrar: Define se bloqueia chamada a cobrar. Somente necessário se for "0" (não bloqueia). A programação de fábrica é com bloqueio.

Chama programador: Define se o programador da conferência agendada será chamado quando o primeiro participante entrar na sala. Somente necessário se for "0" (não chama participante). A programação de fábrica chama o programador.

Exemplo 1: Programando uma conferência para o dia 14 de março às 16h00. Duração de 1 hora, tempo padrão, com bloqueio de DDC e não chamada ao programador.

731 1600 + # 1403 + # + # +# 0 *

Exemplo 2: Programando uma conferência para o mesmo dia às 13h30min. com configuração padrão.

731 1330 *

Exemplo 3: Programando uma conferência para o dia 02 de fevereiro às 08h00, com o tempo de 02h30min., com bloqueio de DDC e chama o programador.

731 0800 + #0202 + #0230 *

Se a programação estiver correta o usuário ouvirá o número de uma senha que deverá ser confirmada pelo gerente através da sua discagem. Esta senha deve ser divulgada a todas as pessoas que participarão da conferência, pois será exigida no momento da "entrada" na sala.

Se a programação não for aceita por falta de sala disponível para a data e horário desejados, ou por erro de digitação, o usuário ouvirá um tom de programação incorreta.

Observações:

- A programação pode ser feita com, no máximo, 10 dias de antecedência.
- O ramal deve ter categoria liberando o agendamento de conferência.

4.12.2 Cancelando uma conferência agendada

Somente o gerente pode cancelar uma conferência agendada. Para o gerente cancelar a programação retire o fone do gancho e tecle:

732 + senha + *

Sendo que:

Senha - é a senha informada no momento do agendamento.

4.12.3 Entrada na conferência de usuários internos

O **usuário interno** que conhece a senha pode entrar na conferência agendada, no período programado.

Retire o fone do gancho e tecle:

#730 + ouvir a mensagem + senha *

Após o código o sistema atende a chamada e pede a senha de acesso. Se a senha estiver correta ele entra na sala automaticamente. Se a sala da conferência estiver com a capacidade de integrantes esgotada, o usuário ouvirá mensagem e tom de inapto.

Se algum participante entrar antes do gerente, o Serviço “Conferência Agendada” irá gerar uma chamada para o gerente (se tiver sido programado), que ao atender também ouvirá a mensagem de solicitação de senha. Essa chamada não poderá ser capturada por outros ramais mas pode sofrer desvio sempre ou desvio se não atende. Isso possibilita, por exemplo, agendar uma conferência e sair da empresa, deixando uma programação de desvio externo no seu ramal. É importante salientar que neste caso o usuário não conseguirá executar os comandos de gerente, já que a central pública não tratará seu flash.

Qualquer participante pode sair da conferência (desligando) e entrar novamente.

Se nenhum usuário entrar na sala da conferência no período programado a conferência é cancelada;

O serviço conferência agendada não verifica a categoria, mas sim a senha de acesso.

4.12.4 Levando convidados para conferência agendada

O usuário que conhece a senha também pode levar um ou dois convidados para a conferência agendada. Para levar um convidado basta realizar uma chamada para ele, esperar o atendimento e entrar com o comando. Para levar dois convidados: ligar para o primeiro; esperar o atendimento; fazer uma consulta ao segundo; esperar o atendimento e entrar com o comando.

O comando para entrar na conferência com convidados é:

flash + #730 + ouvir mensagem + senha + *

4.12.5 Entrada na conferência agendada de usuários externos

A forma mais simples de um usuário externo entrar numa conferência agendada é sendo inserido como convidado de um ramal.

Neste caso, a chamada externa (também funciona para interna) foi atendida no ramal de alguém que conhece o código da inserção na conferência agendada e portanto pode enviar a chamada para o serviço. A inserção é sempre da chamada mais recente, assim, se um usuário estiver em conversação em uma chamada, atender uma segunda e fazer a inserção, a chamada inserida será a última atendida.

O **usuário externo** que **conhece a senha** pode entrar na conferência agendada de três formas:

Quando for atendido pela telefonista, pede para transferir para o serviço de conferência agendada através do comando:

Flash + # 733 + desliga.

A chamada é atendida diretamente pelo serviço "Conferência Agendada", que pede a senha de acesso. Se a senha estiver correta ele entra na sala automaticamente.

Direto via **DDR** (Discagem Direta a Ramal): neste caso o programador do sistema, através do programador PC, deve dar ao Serviço "Conferência Agendada" um código de acesso que é parte da numeração DDR, ou seja, o número DDR não chama um ramal e sim o serviço "conferência agendada". No período programado o assinante externo, usando o DDR, acessa o serviço de Conferência Agendada. A chamada é atendida diretamente pelo serviço "Conferência Agendada", que pede a senha de acesso (mensagem audível). Se a senha estiver correta ele entra na sala automaticamente.

Via **DISA**: o programador do sistema configura o DISA como atendedor dos juntores: (o DISA tem prioridade em relação ao DDR) ou então configura o DISA em um ramal DDR (por exemplo, no ramal do gerente). Chegando no DISA a chamada é atendida e o assinante externo então ouve uma mensagem de atendimento: tecla o código de entrada do serviço conferência agendada (# 733); o serviço de conferência pede a senha e, se estiver correta, ele entra na sala automaticamente.

Observação: DDR - É uma facilidade do entroncamento digital E1, disponível nas centrais IMPACTA, com exceção da IMPACTA 16.

4.12.6 Terminando uma conferência agendada

A conferência agendada termina caso atinja o limite de duração programado. Um minuto antes de atingir o limite os integrantes são avisados através de bipe audível ou caso fique apenas um participante na sala.

4.12.7 Gerência e posição dos participantes na conferência

Enquanto o usuário que programou a conferência não entrar na sala, a gerência estará com o sistema:

Observações:

- Todos os participantes têm acesso ao Flash, porém, somente o gerente poderá acessar os comandos da conferência.
- Na conferência agendada, a gerência pode ser transferida para qualquer outro usuário através do comando de transferência (#703 e #704) realizado pelo gerente. Nesta situação, um usuário não assume a gerência caso o gerente saia da conferência, pois, este pode retornar a qualquer momento enquanto a sala estiver reservada (tempo limite inacabado).

4.13 Linha executiva

Esta facilidade permite que você acesse o seu ramal para efetuar chamadas, mesmo estando fora do ambiente onde a central está instalada.

4.13.1 Autenticação de chamadas

De fora da empresa, ligue para a central e ao ser atendido pela DISA entre com o seguinte comando:

#89 Número do ramal # senha do ramal *

Após a categoria do ramal ser analisada (autorização para linha executiva) e a senha confirmada, este usuário recebe tom de discar interno e poderá realizar as chamadas de acordo com a sua categoria (Interna, Externa, DDD, ...).

4.14 Facilidades diversas

4.14.1 Atendimento por comando

O ramal que tem esta facilidade programada, somente atenderá chamadas através de um comando específico. Quando o ramal está sendo chamado ("tocando") e o usuário tirar o fone do gancho, receberá tom de discar interno, podendo dar o comando para atender a chamada ou realizar uma nova chamada.

Como usar - Para atender uma chamada retire o fone do gancho e tecle o seguinte comando:

#76

Observações:

- A habilitação desta programação é feita através do Programador PC.
- Para o serviço de atendimento por comando é obrigatório que o ramal possua fila.

4.14.2 Chamada de emergência ✤

A Chamada de Emergência é uma chamada pré-programada para um número interno ou externo à central. Pode ser utilizada para chamar o setor de segurança da empresa ou a própria polícia.

Como usar - Para realizar a chamada retire o fone do gancho e tecle:

190

Observações:

- A chamada de emergência também pode ser acionada por um dispositivo externo conectado à central ou por um ramal de emergência. No momento em que este dispositivo ou ramal for acionado, a central realizará automaticamente uma chamada para o ramal, ou número externo, programado como receptor da chamada de emergência. Quando a chamada for atendida será reproduzida uma mensagem alertando a chamada de emergência.
- Se ao acionar a chamada de emergência para um número interno, você receber tom de ocupado, o PABX sinalizará esta chamada para o ramal de emergência enviando 10 bipes seguidos de uma pausa de 5 segundos. Esta seqüência acontecerá até que o ramal programado para receber a chamada de emergência desligue a chamada em andamento.
-O número e o ramal de emergência são programados no programador PC.

4.14.3 Geração de flash na linha analógica

O comando "Flash" é uma pequena interrupção gerada na alimentação de uma linha telefônica ou de um ramal, sendo utilizado geralmente quando se está em conversação, pois serve para alertar a central sobre o envio de nova sinalização.

Como usar - Em conversação numa linha analógica tecle:

Flash + #88

Neste caso, o Flash serve para a central receber o comando #88, que gera um flash na linha. Em seguida, deve-se entrar com o comando que se deseja para a linha. Duas são as aplicações previstas para esta facilidade:

4.14.3.1 Facilidades CPA

Facilidades CPA são serviços oferecidos pelas operadoras de telefonia para assinantes da rede pública. Um exemplo destas facilidades CPA é a "Chamada em espera". Para utilizá-los, dependendo do serviço, deve-se gerar um Flash na linha do telefone.

No caso de um telefone de ramal, o Flash por ele gerado será detectado pela central e não pela central da rede pública. Neste caso, utiliza-se um comando para que o circuito tronco, onde está conectada a linha, gere o Flash.

Como usar - Durante a conversação:

Flash + #88 + código da facilidade CPA

Exemplo: O serviço da rede pública requer o comando "Flash + 2".

Deve-se discar - Durante a conversação:

Flash + #88 + 2

4.14.3.2 Operação em Subsistema

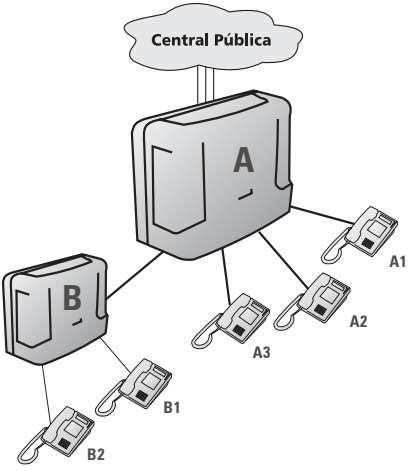
Quando um PABX é instalado nos ramais de um sistema de maior porte, objetivando aumento de capacidade, diz-se que esta central está operando como subsistema. Neste caso, para executar operações nos ramais da central principal pode ser necessário o uso da tecla "Flash".

Na figura , considere o caso em que uma chamada externa está estabelecida com o ramal B1. No caso do Ramal B1 transferir a chamada para o ramal B2, bastará discar:

Flash + número do ramal B2

Para transferir a chamada para o ramal A3, deverá gerar o flash na linha do PABX B, que é o ramal do PABX A. Assim, deverá discar:

Flash + #88 + número do ramal A3



Observações: Para um perfeito funcionamento das linhas ligadas como subsistemas, recomenda-se desativar o detetor de 425 Hz.

4.14.4 Monitoração de ambiente ✤

Esta facilidade possibilita o acompanhamento de um ambiente através de um ramal. É muito utilizada para monitorar o quarto de crianças, idosos, doentes, deficientes e para outras necessidades particulares que precisem de acompanhamento.

São necessárias duas operações:

- No ambiente que será monitorado é preciso realizar uma programação (**veja programações de ramais**) para colocar o ramal em estado de monitoração.

De um outro ramal pode-se acessar o ramal sob monitoração com o seguinte comando:

#85 número do ramal + *

4.14.4.1 Monitoração externa de um ambiente

Para fazer a monitoração de um ambiente, estando em um local externo à central, deve-se usar a facilidade Linha Executiva.

De fora da empresa, faça uma chamada para a Central Privada e ao ser atendido pelo DISA entre com o seguinte comando:

#89 número do ramal # senha do ramal *

Para a monitoração, após receber tom de discar interno entre com o comando:

#85 número do ramal + *

4.14.5 Música para retenções e esperas

Esta facilidade permite ouvir a música utilizada pela central nas esperas e retenções de chamadas.

Para ouvir a música interna da central retire o fone do gancho e tecle:

#86 ou #86 0*

Caso a central esteja utilizando uma fonte de música externa, para ouvi-la, retire o fone do gancho e tecle:

#86 1* - música externa 1

#86 2* - música externa 2 (somente para IMPACTA 140 e IMPACTA 220)

4.14.6 Troca de turno de operação (diurno/noturno)

Algumas programações da central, principalmente relacionadas à categoria de ramais e aos ramais atendedores, podem ser diferenciadas segundo o turno de trabalho de uma empresa. O exemplo clássico ocorre com o ramal da telefonista que durante o período de trabalho tem todos os privilégios e, no momento que a empresa fecha, passa a ser um ramal comum, evitando que pessoas não identificadas façam chamadas não autorizadas. No mesmo exemplo, no período de recesso da empresa, as chamadas entrantes são normalmente direcionadas para o ramal da portaria, que passaria a ser o atendedor no período noturno.

Normalmente, são definidos dois turnos de operação do PABX: diurno (turno 1) e noturno (turno 2). A mudança do modo de operação de diurno para noturno e vice-versa, pode ser feita manualmente ou automaticamente em horários determinados.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#3 + número do turno (1 – diurno ou 2 - noturno)

Observações:

- Este comando somente pode ser executado em um ramal de operadora.
- As nomenclaturas “diurno e noturno” são apenas uma convenção. Um PABX pode passar todo o fim de semana no modo noturno (turno 2), ou permanecer neste turno até que seja manualmente alterado para o modo diurno (turno 1).

4.14.7 Chamada para DISA

Através dessa facilidade, você estabelece uma chamada para o serviço de atendimento automático da central, podendo ouvir as mensagens e entrar com comandos. Também pode ser utilizada para transferir uma chamada entrante para o serviço de atendimento automático.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#69

4.15 Facilidades acessórias

Os seguintes comandos e operações referem-se às facilidades acessórias que, dependendo do modelo da central, podem ou não ser opcionais.

Observação: Consulte o capítulo de acessórios da central.

4.15.1 Acesso ao porteiro

Esta facilidade permite que através de um ramal você possa acessar o porteiro eletrônico e conversar com alguém que esteja próximo a ele.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#81 + Número do porteiro + *

Observação: Para que os ramais possam acessar o porteiro devem ter categoria permitindo o acesso a este serviço.

4.15.2 Comando para abertura de fechadura eletrônica

Esta facilidade permite ao ramal comandar a abertura da fechadura eletrônica durante uma chamada de porteiro.

Como usar - Durante a conversa com o porteiro:

Flash + # *

Observação: neste comando o uso do * é obrigatório.

4.15.3 Acesso à atuação externa ✤

Esta facilidade permite que você comande, via ramal, algum tipo de dispositivo externo, campainha, sirene ou outro tipo de equipamento.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

83 + * + número da atuação externa + *

Observação: O tempo de comando da atuação externa é programável;

4.15.4 Busca pessoa ✤

É um serviço que conecta a central a um sistema de alto-falante, permitindo que você anuncie sua mensagem, seja para o atendimento de uma chamada que foi estacionada, ou para a transmissão de avisos gerais.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#68

A partir deste momento, até o desligamento, seu ramal estará conectado ao sistema de som da empresa.

Observação: esta facilidade está disponível apenas para as Impactas 140 e 220.

4.15.5 Acesso ao correio de voz ✤

Esta facilidade permite que você acesse o Voice Mail para escutar as mensagens nele deixadas.

Como usar - Retire o fone do gancho e tecle:

#87 + aguarde pelas mensagens

4.15.6 Transferência para Modem ✤

Com a placa de modem instalada na central, pode-se realizar a comunicação remota da central com um microcomputador. Para tanto, o técnico que irá realizar as programações deve realizar uma chamada para a central, e através do atendimento automático estabelecer a comunicação com a placa de modem. Se o atendimento automático não estiver habilitado, ou por qualquer razão a transferência não se efetivar, o ramal atendedor, ou outro qualquer, deverá fazer a transferência.

Para realizar a transferência de uma chamada para o modem instalado na central, basta discar:

Flash + #60

5. FACILIDADES PROGRAMADAS NOS RAMAIS

Na operação da central diversas facilidades são programadas nos ramais. Exemplos destas facilidades são: rechamada, despertador e desvios de chamadas. A maioria destes serviços podem ser associados a utilização de senhas. O próprio ramal define se quer ou não utilizar uma senha em suas programações, sendo que, uma vez definido o uso de senhas, será aplicado a todos os casos.

Observações:

Em todos os comandos de programação descritos neste capítulo, após a execução do comando, uma mensagem gravada indicará se a programação foi correta ou não.

Nas programações de ramal o caracter "*", no final do comando, é obrigatório.

⚠ *Neste capítulo, na descrição dos comandos, o comando [Senha*] representa a digitação da senha do ramal. Se o usuário tiver optado por não utilizá-la, o comando deve ser ignorado. Na programação de fábrica nenhum ramal utiliza senha para as suas programações.*

5.1 Requer senha

Esta programação define se o PABX deve requerer ou não o uso de senha em todas as programações deste ramal.

Para programar:

*50 1 *

Para desprogramar:

* 50 Senha * 0 *

Para programar o "requer senha" não é necessário usar uma senha, pois até então ela não é exigida. Entretanto, uma vez que a programação é realizada, o seu uso é requerido em todas as programações de ramal, inclusive para desprogramá-la.

Programação de fábrica: Não requer senha.

5.2 Senha do ramal

Programação que define uma senha numérica contendo até 8 dígitos, exclusiva para o seu ramal.

Como Programar:

10 + Senha + Senha*

Como Alterar:

10 + Senha + Senha Nova*

Observação: Caso você esqueça a senha ela pode ser removida através do programador PC.

Programação de fábrica: senha não definida.

5.3 Rechamadas

A central oferece a facilidade do usuário programar uma "rechamada" para um determinado destinatário, número externo ou interno, que não tenha atendido, ou esteja ocupado naquele momento. Uma rechamada fica programada até que a chamada seja completada e atendida pelo ramal que a programou. Caso deixe de ser desejada, a rechamada pode ser desprogramada. O toque da campainha de uma rechamada será diferenciado (um toque longo seguido de um curto).

Observações:

- A central só aceita a programação de uma rechamada interna e uma externa por vez, para cada ramal.
- A programação de uma nova rechamada exclui a anterior, do mesmo tipo, que ainda não tenha sido completada.

5.3.1 Programando a rechamada

O procedimento para programar uma rechamada é o mesmo para o caso de chamadas internas e externas.

A rechamada pode ser programada nas seguintes situações:

- depois que você teclar o número e receber tom de ocupado;
- depois que você teclar o número e após vários toques, perceber que o usuário do número chamado está ausente.

Como programar - Sobre o tom de ocupado ou de chamada:

Flash + #22

5.3.2 Execução da rechamada

No caso de rechamada ao ramal, se o mesmo estiver ocupado, assim que ele ficar livre, a central chama automaticamente para o ramal que programou a rechamada e para o ramal que estava ocupado. Se o ramal estava ausente, o procedimento é o mesmo, mas a rechamada somente é executada depois que ele retirar o fone do gancho para qualquer operação, e voltar a ficar livre.

No caso de um número externo, a central fica realizando sucessivas chamadas até o destinatário for chamado. Quando isto ocorre, o ramal que programou a rechamada será chamado, se o destinatário atender, receberá tom de chamada. Caso o ramal programador não atender, a chamada é derrubada e a rechamada é suspensa até que o usuário do ramal programador retorne. A central só fica sabendo que o usuário retornou quando o ramal é ocupado por qualquer motivo.

A rechamada só é considerada excecutada quando os dois ramais/linhas atenderem a chamada.

5.3.3 Cancelando uma rechamada

Para cancelar as rechamadas siga os procedimentos:

Cancelando a Rechamada Externa - Retire o fone do gancho e tecle:

#212

Cancelando a Rechamada a Ramal: Retire o fone do gancho e tecle:

#211

Cancelando todas as Rechamadas: Retire o fone do gancho e tecle:

#21*

5.4 Desvios de chamadas

Esta facilidade permite que as chamadas enviadas ao seu ramal sejam desviadas para serem atendidas por outro ramal ou para um telefone externo (da rede pública de telefonia).

Observação: O ramal deve ter categoria para realizar desvios de chamadas externas.

5.4.1 Desvio sempre

Com esta facilidade, todas as chamadas dirigidas ao seu ramal serão desviadas, incondicionalmente, para o ramal ou número externo programado para recebê-las.

Como Programar - Retire o fone do gancho e tecle:

Para ramal interno

*43 + [senha *] + número do ramal + *

Para número externo

*43 + [senha *] + número da rota (0 ou 81 a 88) + número externo + *

Como Desprogramar: Retire o fone do gancho e tecle:

*43 + [senha *] + *

Observação: Uma vez programada a facilidade Desvio Sempre, seu ramal ficará com tom de discar interno com advertência (tom contínuo seguido de bipes a cada segundo) e não receberá chamadas até que o Desvio Sempre seja desprogramado.

5.4.2 Desvio Se Ocupado

Nesta facilidade as chamadas dirigidas ao seu ramal somente serão desviadas se ele estiver ocupado.

Como Programar - Retire o fone do gancho e tecle:

Para ramal interno

44 + [senha] + número do ramal + *

Para número externo

*44 + [senha *] + número da rota (0 ou 81 a 88) + número externo + *

Para grupo

*44 + [senha *] + número do grupo (61 a 68) + *

Para correio (acessório)

*44 + [senha *] + # 87 +*

Como Desprogramar - Retire o fone do gancho e tecle:

*44 + [senha *] + *

Observação: Se a chamada recebida for originada de ramal interno, o desvio só ocorrerá após 5 segundos. Durante este tempo o ramal que originou a chamada receberá tom de aguardando desvio (1 bipe a cada 0,5 segundos) e poderá realizar uma intercalação se tiver categoria para isto.

5.4.3 Desvio se não atende

Nesta facilidade, se o ramal não atender após um determinado tempo, as chamadas serão desviadas.

Como Programar - Retire o fone do gancho e tecle:

Para ramal interno

*42 + [senha *] + tempo para desviar (15 a 35 segundos) +número do ramal + *

Para número externo

*42 + [senha *] + tempo para desviar (15 a 35 segundos) + número da rota (0 ou 81 a 88) + número externo + *

Para grupo

*42 + [senha *] + número do grupo (61 a 68) + *

Para correio (acessório)

*42 + [senha *] + # 87 +*

Como Desprogramar - Retire o fone do gancho e tecle:

*42 + [senha *] + *

5.4.4 Desvio de chamada externa direta

Um ramal pode definir se aceita ou não receber chamadas externas diretas através do DDR ou atendimento automático. No caso de não aceitá-las, pode programar um desvio para ramal ou número externo. É o que ocorre em ramais de usuários que exercem cargo de chefia e que dispõem de secretária. Caso uma chamada seja feita diretamente ao ramal do chefe, através do seu número DDR, a chamada será atendida no ramal da secretária, que após consulta, faz a transferência.

Como Programar - Retire o fone do gancho e tecle:

Para ramal interno

*53 + [senha *] + número do ramal + *

Para número externo

*53 + [senha *] + número da rota (0 ou 81 a 88) + número externo + *

Para Desprogramar:

*53 + [Senha *] + *

Programação de Fábrica: Todos os ramais recebem chamada entrante direta.

5.5 Ouvindo as programações de ramais

Esta facilidade permite que o usuário possa ouvir as programações existentes em um ramal. Uma mensagem informa se o ramal está programado com: **"cadeado"**, **"não perturbe"**, e ou **"desvio sempre"**.

Como utilizar: Retire o fone do gancho e tecle:
*86 + *

5.6 Programando a agenda particular de um ramal

Nas centrais da plataforma IMPACTA, diversos ramais podem ser programados com agendas particulares com 10 posições de memória.

Central	Quantidade de Ramais
IMPACTA 16	até 4 ramais
IMPACTA 68	até 12 ramais
IMPACTA 140	20 ramais
IMPACTA 220	20 ramais

Na programação da Agenda poderão ser definidos dois tipos de acessos:

a) Agenda Individual com acesso conforme a categoria do ramal (uso restrito) - neste tipo de acesso você poderá gravar os números telefônicos no próprio ramal. Os números gravados devem obedecer a categoria do ramal.

b) Agenda Individual de Uso Irrestrito - Os números serão gravados somente no programador PC, e as chamadas serão realizadas independentemente da categoria do ramal.

Observação: Esta programação é válida para todos os números da agenda.

Para programar números na agenda particular através do próprio ramal (uso restrito), entre com o seguinte comando:

71 + [Senha] + Número da agenda (1 a 10) + # + Rota (0 ou 81 a 88) + Número externo + *

Como desprogramar:

71 + [Senha] + Número da agenda (1 a 10) + # + *

Observação: o ramal deve possuir a programação de acesso à agenda individual (feita através do Programador PC).

5.7 Calendário

A central dispõe de um calendário no qual são registrados a data e horário completos, pois algumas facilidades como despertador e bilhetagem, para serem executadas, necessitam desta informação atualizada no equipamento.

Para programar o calendário:

* 21 + [Senha *] + Hora (00 a 23) + Minuto (00 a 59) + dia (01 a 31) + mês (01 a 12) + ano (XX) + *

Exemplo 1: Um ramal de operadora, sem a opção "requer senha", deseja programar o calendário com as seguintes hora e data:

Hora - 9:52

Data – 29 de novembro de 2005

* 21 09 52 29 11 05 *

Exemplo 2 : Um ramal de operadora, com a opção "requer senha" e com senha igual a 555, deseja programar o calendário com as seguintes hora e data:

Hora - 17:23 minutos

Data – 7 de janeiro de 2006

* 21 555 * 17 23 07 01 06 *

Observação: Esta programação somente pode ser realizada em ramal de operadora.

5.8 Despertador

Através desta facilidade você poderá programar o seu ramal para despertar num horário escolhido.

O despertador poderá ser programado para tocar uma única vez, nos dias úteis, todos os dias ou a cada período de tempo definido.

Como programar:

*31 + [senha *] + código_despertador + HH MM + *

Código_despertador pode ser: 1 – uma única vez
5 – dias úteis
7 – todos os dias
9 – a cada período de tempo definido

Para cancelar o despertador:

* 31 + [senha *] + 0 +*

Exemplo: Supondo que você tenha optado por não utilizar a senha do ramal

Exemplo	Código
Despertar as 3:00 uma única vez	*31 1 0300*
Despertar as 17:00 nos dias úteis	*31 5 1700*
Despertar as 20:25 todos os dias	*31 7 2025*
Despertar a cada 6 horas	*31 9 0600*
Cancelando o despertador	*31 0*

O Calendário deverá estar programado para o Despertador funcionar.

5.8.1 Ouvindo a programação de despertador do seu ramal

Para ouvir a programação de despertador do seu ramal basta teclar:

*31 + [senha *] + 8 + *

5.8.2 Despertador programado pelo ramal de operadora

Através desta facilidade um ramal de operadora poderá programar o serviço de despertador para qualquer ramal do PABX. O procedimento é o mesmo, acrescentando-se o número do ramal para o qual se deseja programar o despertador.

Como programar:

*31 + [senha *] + cód_despertador + HH MM + Ramal + *

5.9 Cadeado

Esta facilidade permite bloquear o ramal para não gerar chamadas externas. Este bloqueio poderá ser total ou de acordo com a categoria escolhida.

Para bloquear um tipo de chamada:

*51 + [Senha *] + 1 + Tipo de chamada + *

Para liberar um tipo de chamada:

*51 + [Senha *] + 0 + Tipo de chamada + *

Onde o Tipo de chamada pode ser:

1 – chamadas locais

2 – DDD
3 – DDI
4 – chamadas regionais
5 – chamadas para celular local
6 – chamadas para celular DDD
7 – chamadas para celular DDI
8 – chamadas para celular Regional
9 – Total

Exemplo: Considerando um ramal com a facilidade "requer senha" programada e que tenha a senha 5454; se o usuário deste ramal desejar bloquear chamadas para celulares, chamadas para DDD e DDI, deverá realizar 3 programações:

51 5454 1 5*

51 5454 1 2*

51 5454 1 3*

Depois, para liberar o cadeado basta discar:

51 5454 0 9*

Programação de fábrica: Cadeado não programado. Todas as chamadas liberadas.

5.10 Não perturbe

Através desta facilidade você bloqueia a recepção de chamadas dirigidas ao seu ramal, porém poderá realizá-las.

Como programar:

*61 + [Senha *] + 1*

Como cancelar:

*61 + [Senha *] + 0*

Exemplos:

a) Em um ramal que não requer senha, para programar a facilidade "não perturbe", basta discar:

61 1

b) Em um ramal que requer senha e que a tem como 555444, para desprogramar o "não perturbe", basta discar:

61 555444 0*

Observações:

- As facilidades de despertador e de rechamada continuarão funcionando normalmente;
- O ramal com a facilidade "não perturbe" programada receberá tom de discar interno com advertência (tom contínuo seguido de bipes a cada segundo).

5.11 Hot line

A facilidade "hotline" permite que você tenha acesso direto a um ramal, a uma linha de uma rota ou a um número externo, logo após a retirada do fone do gancho, sem precisar teclar nada.

A "hotline" pode ser com ou sem retardo. Na opção com retardo, você define um tempo (1 a 7s) em que o usuário pode fazer outra chamada, antes de ser executada a "hotline" programada. No caso sem retardo (tempo de 0 s), a chamada ou acesso à rota programada é realizada imediatamente.

Como Programar - Retire o fone do gancho e tecle:

Para ramal:

41 + [Senha] + Tempo (0 a 7 segundos) + Número do ramal + *

Para número externo:

41 + [Senha] + Tempo (0 a 7s) + Rota (0 ou 81 a 88) + Número Externo + *

Para uma Rota:

41 + [Senha] + Tempo (0 a 7segundos) + Rota (0 ou 81 a 88) + *

Como Desprogramar:

*41 + [senha *] + *

Exemplos:

a) Programando um Hotline sem retardo para o ramal 210, num ramal que não requer senha:

* 41 0 210 *

b) Programando um Hotline com retardo de 5 segundos para o número 33224455 através da rota 0, num ramal que requer senha e que tem como senha o código 99.

* 41 99 * 5 0 33224455 *

c) Desprogramando um hotline num ramal que requer senha e que tem como senha o código 99

* 41 99* *

Observação: Para cancelar o Hot line sem retardo, retire o fone do gancho, tecle Flash + *41 + [senha *] + *

5.12 Ramal telemarketing

Quando um ramal recebe uma intercalação (um outro usuário entra na chamada em curso) ele é avisado deste procedimento através da geração de bipes durante a conversação. Esta facilidade tem a função de desativar estes bipes através do seguinte procedimento:

Ativa ramal telemarketing (não gera os bipes):

* 58 + [Senha *] + 1*

Desativa ramal telemarketing (gera os bipes):

* 58 + [Senha *] + 0*

Observação: para o funcionamento desta facilidade, o ramal deverá estar habilitado para receber intercalação. Na programação de fábrica nenhum ramal tem esta programação.

5.13 Temporizações

5.13.1 Tempo de chamada retida

Através desta facilidade você determina o tempo em que uma chamada externa ficará na retenção antes de retornar para o seu ramal. As chamadas colocadas na retenção, pelo seu ramal, ficarão neste estado o tempo que você achar conveniente.

Como programar:

*62 + [Senha *] +Tempo (5 a 35s) + *

Programação de fábrica: o tempo que a chamada ficará retida é 15 segundos.

5.13.2 Tempo de flash no ramal

O Flash é uma interrupção na alimentação de um ramal ou linha telefônica. Ele é utilizado em telefones com sistema de discagem por tons, durante uma conversação, quando se deseja transmitir novos comandos para a central. Quando realizamos uma transferência, por exemplo, usamos a tecla Flash antes do número desejado.

O tempo de duração do Flash é uma característica do aparelho telefônico, mas deve ser compatível com os valores aceitos pelo ramal.

Com esta programação, você define o tempo de flash aceito pelo ramal, utilizando o Flash gerado pelo aparelho que nele está conectado.

Como programar:

*65 + [Senha *] (ouvir um bipe) + pressione a tecla flash do seu telefone

Observação: Esta programação somente deverá ser executada caso o usuário observe que o Flash gerado por um telefone em um ramal, não é detectado pela central. Por exemplo, o usuário de uma ramal tenta fazer uma transferência, tecla o Flash, e não recebe tom de discar da central.

5.14 Colocando um ramal em estado de monitoração ✤

Esta programação coloca o ramal em estado de monitoração. Neste estado, um outro ramal, ou um número externo, poderá monitorar o áudio do local onde se encontra o Terminal.

Como Programar:

*85 + [Senha *] + 1+ *

Como desprogramar:

*85 + [Senha *] + 0 + *

Após a programação o aparelho telefônico deve ficar com o monofone fora do gancho. No caso de um Terminal, o monofone poderá ficar no gancho pois o viva voz será ativado automaticamente quando a monitoração for acionada por outro ramal.

Para acessar um ramal sob monitoração consulte a operação da central.

#85 Número do ramal + *

Observações:

- Somente um ramal de cada vez, poderá acessar um ambiente sob monitoração.
- Diversos ramais podem ser monitorados ao mesmo tempo por diferentes ramais.

5.15 Ouvindo mensagens gravadas

Com esta facilidade o usuário, num ramal de operadora, pode ouvir as mensagens gravadas na placa de atendimento digital da central.

Como Utilizar:

* 60 + número da mensagem + *

As mensagens mais importantes para o usuário são:

1 – mensagem de atendimento do DISA diurno;

2 – mensagem de atendimento do DISA noturno;

Se o usuário desejar ouvir todas as mensagens basta executar o comando e não colocar o número da mensagem.

5.16 Ouvindo a hora da central

Com esta facilidade o usuário pode ouvir a hora programada na central.

Como Utilizar:

*30 + *

5.17 Permite o retorno de chamada transferida

Com esta facilidade o usuário define se aceita ou não o retorno de chamada que foi por ele transferida e não atendida. No caso de não aceitar o retorno da transferência, a chamada será derrubada.

Como Programar:

* 52 + [Senha *] + 1* (aceita o retorno da chamada)

Como Desprogramar:

* 52 + [Senha *] + 0* (não aceita o retorno da chamada)

Programação de Fábrica: Todos os ramais aceitam o retorno de chamada transferida.

5.18 Saída temporária de ramal de grupo atendedor toque múltiplo

O grupo toque múltiplo é aquele em que todos os ramais são chamados ao mesmo tempo durante o recebimento de uma chamada. Esta programação se aplica a ramais que pertencem a um dos grupos da central do tipo toque múltiplo.

Neste caso, um ramal pode programar a sua saída do grupo e o seu retorno quando desejado. Um exemplo de aplicação ocorre quando um usuário não deseja que o seu telefone fique tocando a cada chamada recebida durante o atendimento de um cliente ou reunião.

Se um ramal desejar sair de um grupo atendedor toque múltiplo basta programar:

*81 + [Senha *] + 0 + *

Para retornar ao grupo atendedor toque múltiplo:

*81 + [Senha *] + 1 + *

Observação: A programação dos ramais que pertencem a cada um dos grupos da central é realizada no Programador PC.

5.19 Definição dos tipos de campainha para os ramais

Nas Centrais IMPACTA são diferenciadas 5 situações de chamadas: Chamada Externa, Chamada Interna, Rechamada, Transferência e Aviso. Para cada uma delas o PABX tem uma cadência diferente já definida no sistema. O usuário de um ramal pode alterar os tipos de sinais enviados para cada ocorrência.

Esta programação se aplica aos casos de alguns modelos de telefones sem fio e aparelhos de FAX que têm dificuldades de identificar certas cadências da sinalização de chamada (ring). Nestes casos, as sinalizações podem ser trocadas para um tipo que seja identificado pelo aparelho em questão.

Como Programar:

*54 + [Senha *] + tipo de chamada + Tipo de campainha + *

Sendo que: Tipo de chamada pode ser:

1 = Aviso,

2 = Chamada Externa,

3 = Chamada Interno,

4 = Rechamada,

5 = Transferência

Tipo de Campainha pode ser:

Cód	Nome	Cadência	Duração do toque
1	Campainha do Aviso	1 toque longo com 4s de silêncio	1s
2	Campainha de chamada externa	1 toque longo com 4s de silêncio	1s
3	Campainha de chamada interna	2 toques curtos com 4s de silêncio	330ms
4	Campainha de rechamada	1 toque longo e um curto, e 4s de silêncio	Longo: 180 ms Curto: 590 ms
5	Campainha de transferência	1 toque curto e um longo, e 4s de silêncio	Curto: 180 ms Longo: 590 ms
6	Campainha de despertador	3 toques curtos e 4s de silêncio	200 ms
7	Campainha definida pelo usuário	2 curtos e um longo e não repete	Curto: 200 ms Longo: 1s
8	Campainha de porteiro	3 toques curtos e 4s de silêncio	180 ms
9	Campainha de Conferência Agendada	1 toque longo e 4s de silêncio	1s

Programação de Fábrica: Cada tipo de chamada esta associada ao tipo de "campainha" de mesmo nome.

6. PROGRAMAÇÕES DA CENTRAL

Uma das principais vantagens das centrais IMPACTA da Intelbras é a sua flexibilidade em relação as programações de sistema. Além de programar rotas, atendedores, categorias de ramais, e outras opções conhecidas, o usuário tem acesso a um plano de numeração que pode alterar, inclusive, todos os códigos de serviços descritos neste manual. Em função desta característica, o uso do software de programação é indispensável, e a programação através de terminais telefônicos foi reduzido a poucas facilidades.

Neste manual, descreveremos os comandos para programação da central através de telefones analógicos com sinalização por tons ou telefones digitais. As programações devem ser realizadas em qualquer ramal de operadora.

Observação: O caracter **"*"** no final dos comandos é obrigatório.

6.1 Comando para entrar em modo de programação geral

Todas as programações da central devem ser feitas em modo de programação.

Para entrar em modo de programação, o programador deve teclar:

*12 + Senha_Geral + *

Importante: A Senha_Geral é de quatro dígitos e vem programada de fábrica como 1234.

Quando o seu ramal está em modo de programação, as seguintes sinalizações são enviadas para o seu monofone:

TPP → Tom de Pronto para Programar: tom contínuo com intervalos rápidos, similar ao tom de linha interna;

TPC → Tom de Programação Correta: seqüência de bipes lentos, similar ao tom que você recebe quando aguarda uma chamada;

TPI → Tom de Programação Incorreta: seqüência de bipes rápidos.

Para sair do estado de programação geral:

coloque o monofone no gancho.

Observação: As programações da central podem ser feitas em seqüência, não sendo necessário colocar o monofone no gancho a cada programação realizada. Basta entrar com novos comandos sobre o tom de programação correta (TPC) ou incorreta (TPI).

6.2 Alteração da senha geral

A Senha Geral da central é composta por quatro dígitos. Com esta programação você poderá alterar a senha geral da central sempre que achar necessário.

Para programar (após entrar em programação geral):

1 # SSSS # SSSS *

Programação de fábrica: senha geral 1234

Exemplo: você deseja alterar a senha geral para 2222, tecle

12 1234 (entrar em programação) 1# 2222 # 2222 *

6.3 Programações para a fila dos ramais

Nas centrais IMPACTA, todos os ramais podem ter fila de atendimento. Para cada ramal diversas configurações são relacionadas à fila de atendimento. Todas estas configurações são realizadas com um único comando.

Para programar (após entrar em programação geral):

3 + # Rm # + Op + IntFil + AtdCmd + NPos + TpBip + *

Sendo que:

Rm → é o número do ramal para o qual se está realizando a programação;

Op → Os ramais podem ser definidos como ramais comuns (Op = 0) ou como ramais de operadora (Op = 1). Os ramais de operadora têm acesso a um conjunto maior de facilidade e, também, são os ramais em que são realizadas as programações de sistema. O sistema aceita vários ramais de operadoras;

IntFil → Definição se as chamadas internas para o ramal, quando ele estiver ocupado, devem entrar na fila de atendimento (IntFil = 1) ou receber tom de ocupado (IntFil = 0);

AtdCmd → Com esta programação, um ramal somente atenderá a uma chamada através de um comando específico (AtdCmd = 1). Se o usuário tirar o fone do gancho, quando estiver recebendo uma chamada, recebe tom de linha;

NPos → Define o número de posições na fila de atendimento de um ramal. Se for um ramal comum, poderá ter de 0 a 4 posições. Se for um ramal de operadora, a fila poderá ter de 0 a 20 posições;

TpBip → Definição da quantidade de bipes que um ramal receberá quando tiver chamada na fila de atendimento. O ramal pode receber de 1 a 4 bipes a cada 4 segundos.

Exemplo 1: * 12 1234 * 3 # 25 # 1 1 0 7 2 *

3 # Rm #	Op	IntFil	AtdCmd	NPos	TpBip *
3 # 25 #	1	1	0	7	2*
Ramal 25	É operadora	chamadas internas entram na fila	Atendimento por comando desativado	tem 7 posições na fila	recebe 2 bipes a cada 4s com chamada na fila

Exemplo 2: * 12 1234 * 3 # 28 # 0 0 0 3 1 *

3 # Rm #	Op	IntFil	AtdCmd	NPos	TpBip *
3 # 28 #	0	0	0	3	1 *
Ramal 28	Ramal	chamadas internas não entram na fila	Atendimento por comando desativado	tem 3 posições na fila	recebe 1 bipe a cada 4s com chamada na fila

Programação de fábrica:

- Os ramais 20/200 e 21/201 são ramais de operadora e todos os demais são comuns.
- Chamada interna entra na fila de atendimento.
- Atendimento por comando desativado.
- Ramal de operadora com 4 posições na fila e todos os demais com uma posição.
- Todos os ramais com 1 bipe.

6.4 Programações diversas de ramais

Diversas programações para os ramais foram reunidas em um único comando.

Para programar (após entrar em programação geral):

4 + # Rm # + TomOcp + BlqDDC + LnExec + TpEcoSai + TpEcoEnt + TrfJnJn + *

TomOcp → Programação que define se o ramal, ao tirar fone do gancho, receberá o tom de linha (TomOcp = 1) ou não (TomOcp = 0).

BlqDDC → Define se a central, deve bloquear as chamadas a cobrar dirigidas diretamente ao seu ramal (BlqDDC = 1) ou não (BlqDDC = 0).

LnExec → Programação que define se o ramal pode utilizar a facilidade da linha executiva (LnExec = 1) ou não (LnExec = 0).

TpEcoSai / **TpEcoEnt** → Chamada econômica é uma facilidade em que a central derruba uma chamada após decorrido um período de tempo programado. A central pode derrubar tanto as

chamadas realizadas em seus ramais, como as chamadas que chegam a central. Para tanto, basta definir o tempo de duas variáveis:

TpEcoSai – Tempo de chamada econômica de saída (00 a 59 minutos).
TpEcoEnt – Tempo de chamada econômica de entrada (00 a 59 minutos).

Para desabilitar esta facilidade, não limitando o tempo das chamadas, basta definir as variáveis com tempo = 00.

TrfJnJn → habilita a transferência de juntor para juntor (TrfJnJn = 1) ou não (TrfJnJn = 0).

Programação de Fábrica:

- Ramais recebem tom de linha ao retirar o fone do gancho.
- Ramais recebem chamadas a cobrar.
- Nenhum ramal tem acesso à linha executiva
- Chamada econômica de entrada e saída desabilitadas.

Exemplo: *12 1234 * 4 # 29 # 1 1 0 10 0 1*

4 # Rm #	TomOcp	BlqDDC	LnExec	TpEcoSai	TpEcoEnt	TrfJnJn *
4 # 29 #	1	1	0	10	0	1 *
Ramal 29	Recebe tom de linha quando tira o fone do gancho	Bloqueia o recebimento de chamadas a cobrar	Não tem acesso à linha executiva	Derruba chamadas "saintes" de mais de 10 minutos	Não derruba chamadas entrantes.	Habilita transferência de juntor para juntor

6.5 Programações dos ramais para acesso às rotas

Nas centrais IMPACTA podem ser definidas 10 Rotas de acesso externo. A rota automática (Rota 0), as rotas alternativas (Rotas 1 a 8) e uma Rota de Visitantes.

Para cada uma das rotas e para cada ramal podem ser definidas diversas programações:

Sai → se o ramal faz ou não chamada de saída pela rota;
Ent → se o ramal recebe ou não chamadas de entrada pela rota;
SgExt → se o ramal pode fazer "siga-me" externo pela rota;
SgExtEn → se o ramal pode fazer "siga-me" externo de chamadas entrantes pela rota;
BlqBil → se o ramal fura o bloqueio de bilhetagem e faz chamadas pela rota.

Observação: o bloqueio de bilhetagem é uma programação que impede que sejam feitas novas chamadas, quando a memória interna que armazena os bilhetes das chamadas estiver cheia.

Para programar (após entrar em programação geral):

Rota	Código de Programação
Rota 0	5 + # Rm # + Sai + Ent + SgExt + SgExtEn + BlqBil + 0 0 0 + Turno + *
Rota 1	6 + # Rm # + Sai + Ent + SgExt + SgExtEn + BlqBil + 0 0 0 + Turno + *
Rota 2	7 + # Rm # + Sai + Ent + SgExt + SgExtEn + BlqBil + 0 0 0 + Turno + *
Rota 3	8 + # Rm # + Sai + Ent + SgExt + SgExtEn + BlqBil + 0 0 0 + Turno + *
Rota 4	9 + # Rm # + Sai + Ent + SgExt + SgExtEn + BlqBil + 0 0 0 + Turno + *
Rota 5	10 + # Rm # + Sai + Ent + SgExt + SgExtEn + BlqBil + 0 0 0 + Turno + *
Rota 6	11 + # Rm # + Sai + Ent + SgExt + SgExtEn + BlqBil + 0 0 0 + Turno + *
Rota 7	12 + # Rm # + Sai + Ent + SgExt + SgExtEn + BlqBil + 0 0 0 + Turno + *
Rota 8	13 + # Rm # + Sai + Ent + SgExt + SgExtEn + BlqBil + 0 0 0 + Turno + *
Rota Visitante	14 + # Rm # + Sai + Ent + SgExt + SgExtEn + BlqBil + 0 0 0 + Turno + *

Sendo que:
Rm → é o número do ramal;
Turno → acesso diurno ou noturno (1- diurno 2 –noturno 0 –ambos).

Exemplo: * 12 1234 * 7 # 25 #1 1 1 0 0 0 0 0 1*

cod # Rm #	Sai	Ent	SgExt	SgExtEn	SgExtEn	0 0 0	D/N*
7 # 25 #	1	1	1	0	0	0 0 0	1*
Rota 2 Ramal 25	Faz chm saída	Recebe entrada	Faz siga-me externo	Não faz siga-me externo de chamada entrante	Não fura bloqueio de bilhetagem	Valores fixos	Programação para o turno 1 (diurno)

6.6 Programações do roteamento de chamadas ♣

O Roteamento da chamada externa agrega um valor importante nas centrais Impacta, possibilitando ao usuário realizar funções, tais como: seleção automática de linha, bloqueio de número, discagem abreviada, acesso direto à multiplataforma, rota de menor custo e flexibilidade de roteamento.

Importante: Para configurar o roteamento da chamada serão necessários os *softwares* ICTI Manager e, ProPC/Web ou ProPDA.

6.6.1 Características do Roteamento

Uma característica relevante do roteamento é o conceito de feixe, trata-se de um agrupamento de juntores, no qual cada juntor pertence a somente um feixe. O meio de acesso do usuário ao feixe é através da rota, sendo que um feixe pode pertencer a mais de uma rota.

A rota é a forma do usuário selecionar um juntor para realizar a chamada externa, por meio de um feixe. A forma de seleção do juntor para realizar a chamada é independente por ramal, que deve possuir uma configuração de feixes para cada rota.

As centrais Impacta possuem três tipos de rotas:

Especial: utilizada para realizar uma chamada externa seguindo todas as programações e categorias realizadas.

Automática: tipo de rota especial, diferencia-se por ser uma rota padrão da central e não pode ser excluída.

Dedicada: utilizada normalmente para interligar centrais telefônicas. Esta rota não consulta a tabela de prefixos para analisar o tipo de chamada que está sendo realizada.

O roteamento possui caracteres que auxiliam o processo de conversão de discagem, são eles:

P	indica a presença de pausa.
T	indica a presença de tom, usado para identificar um subsistema.
?	indica a presença de qualquer dígito na sua posição.
!	indica a presença de qualquer dígito para a operadora na sua posição.
<	indica o início da operadora.
>	indica o final da operadora.

6.6.2 Configuração das operadoras

Os *softwares* ProPC/Web e ProPDA permitem que o usuário cadastre as operadoras de telecomunicações que poderão ser utilizadas no sistema. Estas ficam armazenadas nestes *softwares*, portanto, se for utilizado computadores diferentes para programar a central Impacta, através do software ProPC, a tabela de operadoras poderá ter um cadastro diferente nos dois computadores.

O cadastro de operadoras será utilizado nas tabelas de prefixos, conversão numérica de saída e conversão numérica de entrada.

6.6.3 Tabela de prefixos

A tabela de prefixos é responsável por indicar o tipo de chamada, conforme discagem do usuário. Para que seja originada uma chamada externa, esta tabela deve estar preenchida de acordo com o número que será discado.

O termo prefixo deve-se ao fato de que é necessário apenas a parte inicial do número para identificar o tipo de chamada. No entanto, nada impede que números completos do destinatário sejam cadastrados, conforme a necessidade do usuário.

A consulta a tabela é feita através do número discado pelo usuário para definir o tipo de chamada, quando será verificado se o usuário tem categoria para realizar este tipo de chamada.

Categoria da chamada
internacional
interurbano
regional
local
celular internacional
celular interurbano
celular regional
celular local
auxiliar 1
auxiliar 2
auxiliar 3
auxiliar 4
auxiliar 5
auxiliar 6
auxiliar 7
auxiliar 8
bloqueio

As categorias classificadas como auxiliares servem para identificar um tipo de chamada que não está definido no sistema, como por exemplo, a chamada gratuita.

Número discado	Categoria da chamada
0	interubano
00	internacional
2	local
3	local
22	internacional
9	celular local
0<!!>??9	celular interurbano
0800	auxiliar 1
0300	bloqueio

Observe que para os números discados na tabela acima, a chamada externa será realizada caso o ramal tenha permissão para realizar esse tipo de chamada. Já os números que não estão especificados acima, as chamadas não serão efetuadas, como é o caso dos números que iniciam por 4 ou 8, por exemplo. Ou seja, a configuração desta tabela é necessária para realizar uma chamada externa.

Note que no exemplo **0<!!>??9**, existe o caractere "**!**" indicando a presença de qualquer operadora e "**?**" indicando um dígito qualquer, caracterizando a programação de uma chamada para um celular interurbano.

A configuração padrão desta tabela pode ser verificada no *software* ProPC/ Web ou ProPDA.

6.6.4 Associação do juntor ao feixe

Todo juntor para realizar uma chamada deve estar associado a um único feixe. Os feixes serão classificados de acordo com o tipo de juntor associado, pois, não é permitido associar juntores de diferentes tipos no mesmo feixe. No entanto, é possível separar os juntores analógicos em vários feixes, já os juntores IP (protocolo de internet) pertencerão necessariamente a um mesmo feixe.

No caso dos juntores digitais, não poderá ser programado juntores de *links* diferentes no mesmo feixe, devido a ordem de seleção dos juntores ser definida por link, crescente, decrescente ou rotativa. Os juntores digitais que forem separados em vários feixes, seguirão a ordem do seu respectivo *link*, pois a ordem de seleção ocorre dentro do feixe e não no *link*.

A programação padrão de fábrica são todos os juntores analógicos configurados no FEIXE_ANA e todos os IP no FEIXE_VOIP.

6.6.5 Configuração de rota

Para realizar uma chamada externa, o usuário deverá inicialmente selecionar uma rota de saída, que deve estar configurada com um tipo e um nome de acesso. O acesso a esta rota é composto apenas por dígitos válidos no teclado do telefone, sendo que a central não pode estar utilizando este nome de acesso para qualquer outra função.

O serviço de roteamento possui nove rotas, dentre elas, duas já vem configuradas de fábrica:

. Rota Automática: padrão da central Impacta, permanente no sistema, não sendo possível sua exclusão.

. Rota 8: é dedicada, já vem configurada para realizar chamadas VoIP, no entanto é permitido ao usuário alterar ou excluí-la.

6.6.6 Configuração do roteamento por ramal

O roteamento da chamada é independente para cada ramal. Isso significa que o ramal deve configurar ao menos uma rota para ter acesso de saída. Para cada rota é cadastrado um conjunto de feixes que terão uma ordem preferencial de seleção. Dentro do feixe estão os juntores que serão selecionados somente se estiverem livres.

Exemplo: o ramal 200 pode ter acesso ao feixe A na rota automática, já o ramal 201, pode ter os feixes A, B e C configurados para a mesma rota. Ou seja, para a mesma forma de acesso, esses ramais poderão acessar juntores diferentes de saída.

Há uma programação de roteamento do sistema, na qual sempre que o Pabx realizar uma chamada externa e esta não for feita por um ramal, o roteamento dessa chamada seguirá a configuração do sistema.

Na programação padrão, todos os ramais têm acesso à rota automática com o FEIXE_ANA configurado e acesso à rota 8 com o FEIXE_VOIP configurado.

6.6.7 Conversão numérica de saída

A conversão numérica de saída faz a conversão do número que está sendo discado pelo usuário em outro número configurado na tabela, sendo que todo número a ser convertido deve ter três parâmetros configurados nesta tabela:

. o número discado pelo usuário;

. a rota selecionada ;

. o horário selecionado.

A programação da conversão numérica de saída será realizada caso os parâmetros acima não coincidam com outra programação. Note que, como podem ser selecionados vários horários e rotas, a coincidência da programação será verificada para cada rota e horário, caso o número a ser convertido venha a ser o mesmo.

A configuração desta tabela no software proPC para a conversão do número discado, de acordo com a rota e com o horário, permite o usuário programar as seguintes facilidades:

. **Rota de Menor Custo -** esse recurso permite a inclusão ou troca automática do código da Operadora de telefonia. Você pode definir uma Operadora preferencial para todas as ligações ou, em função de horários e rotas , o sistema irá incluir automaticamente o prefixo da Operadora escolhida; ou ainda, substituí-la quando o usuário optar por outra Operadora.

. **Seleção Automática de Linha (SAL) -** trata-se de um recurso das Centrais Impacta, desenvolvida para selecionar automaticamente uma linha que esteja disponível no momento da chamada, otimizando a relação custo-beneficio. No entanto, é preciso que a configuração da rota e do horário desejados já estejam programadas na tabela.

Para configurar uma SAL, pode-se programar os juntores reservados para as chamadas que atendem essa conversão em um feixe. Este feixe será indicado na tabela de conversão numérica de saída, como o feixe preferencial de saída.

A categoria de fidelidade indicará a exclusividade pela seleção do feixe indicado na tabela de conversão de saída, portanto, o ramal que possui categoria de fidelidade programada, a chamada sairá somente por um dos juntores pertencente a este feixe. Caso o usuário não tenha categoria de fidelidade, a chamada buscará preferencialmente uma saída por um dos juntores deste feixe. Quando todos os juntores estiverem ocupados no momento, a chamada automaticamente roteia para um dos feixes que estejam configurados para a rota selecionada na configuração do ramal.

Observação: Todo ramal possui categoria de fidelidade como programação padrão.

. **Configuração de um sub-sistema** – é a interligação entre as centrais telefônicas, que podem ocorrer via ligação entre ramal e juntor, referente ao juntor analógico; ou entre juntor e juntor, referente ao juntor digital ; ou entre juntores IP.

Exemplo.: Uma empresa com uma central Impacta 68 contendo faixas de ramal entre 9500 e 9560, instala uma central Impacta 16 em um determinado setor.

Ela funcionará do seguinte modo:

Configura-se na central Impacta 16, uma rota para realizar as chamadas para os ramais da Impacta 68. Digamos que rota 3 foi configurada com acesso “95” e o tipo de rota selecionado tenha sido o tipo “dedicada”, na tabela de roteamento da chamada executa-se a conversão para essa rota, na qual o número discado “?” seja convertido para “95?”. Observe que o acesso à rota (“95”) não faz parte da discagem. Desta forma, a chamada de um ramal da central Impacta 16 para um ramal da Impacta 68 é realizada discando diretamente o número do ramal destino.

. **Discagem abreviada -** é um recurso que otimiza o processo de discagem, permitindo que usuário possa programar a configuração um número de chamada que seja muito extenso para um número curto.

6.6.8 Conversão numérica de entrada

A conversão numérica de entrada serve para alterar o número que chega na central Impacta, redirecionando a chamada. O número a ser convertido será programado por seleção de feixe, podendo ser selecionado um ou mais feixes para a mesma conversão.

Essa a aplicação tem se mostrado muito útil em chamadas VoIP, pois as centrais Impacta podem ser identificadas por meio de um prefixo e, este é retirado quando a chamada chega na central, encaminhando a chamada corretamente, uma vez que o prefixo já cumpriu sua função.

O número que será convertido sempre chegará completo na central, diferente da conversão de saída na qual o usuário pode enviar dígitos parcialmente durante a conversão. Portanto, o número convertido não pode ser programado vazio, como na conversão de saída.

6.7 Categoria dos ramais para chamadas externas

Programação que define que tipo de chamadas o ramal pode realizar. As seguintes variáveis devem ser definidas para programação do ramal:

SCelLoc → Acessa número celular local (1), ou não (0);
SCelReg → Acessa número celular regional (1), ou não (0);
SaiCelDDD → Acessa número celular DDD (1), ou não (0);
SaiCelDDI → Acessa número celular DDI (1), ou não (0);
SLoc → Acessa número local (1), ou não (0);
SReg → Acessa número regional (1), ou não (0);
SDDD → Acessa número DDD (1), ou não (0);
SDDI → Acessa número DDI (1), ou não (0).

Para programar (após entrar em programação geral):

16 + # Rm # + SCelLoc + SCelReg + SaiCelDDD + SaiCelDDI + SLoc + SReg + SDDD + SDDI + Turno + *

Sendo que:

Rm→ é o número do ramal que se está programando;

Turno → acesso diurno ou noturno (1- diurno 2 –noturno 0 –ambos).

Exemplo: * 12 1234 * 16 # 210 #1 1 1 0 1 1 1 0 2

16 # Rm #	SCelLoc	SCelReg	SaiCelDDD	SaiCelDDI	SLoc	SReg	SDDD	SDDI	Turno
16 # 210 #	1	1	1	0	1	1	1	0	2
Ramal 210	Faz chm celular local	Faz chm celular regional	Faz chm celular DDD	Não faz chm celular DDI	Faz chm local	Faz chm regional	Faz chm DDD	Não faz chm DDI	Noturno

6.8 Categoria dos ramais para acesso aos prefixos especiais

Para realizar chamadas pela Rota Automática ou pelas Rotas Alternativas, são necessárias categorias de acesso às respectivas rotas, e de acesso ao prefixo ou ao número discado.

Além das categorias de acesso aos números locais, regionais, DDD e DDI (fixos e celulares), através do Programador PC, pode-se incluir prefixos em até oito categorias auxiliares.

As categorias "Aux1" a "Aux8 podem ser utilizadas para definir (restringir) acesso a qualquer outro tipo de prefixo ou número que não se enquadra nas categorias normais, como por exemplo chamada de acesso ao número VoIP, etc.

As categorias auxiliares já estão definidas, mas não têm qualquer prefixo programado, salvo a categoria auxiliar 8 que sai de fábrica definida com os prefixos para acesso aos serviços gratuitos como: 0800..., 190..., ...

Para programar (após entrar em programação geral):

15 + # Rm # + Aux8 + Aux7 + Aux6 + Aux5 + Aux4 + Aux3 + Aux2 + Aux1 + Turno + *

Sendo que: Rm → é o número do ramal que se está programando;
Turno → acesso diurno ou noturno (1- diurno 2 –noturno 0 –ambos).

Exemplo: * 12 1234 * 15 # 240 #1 0 0 0 0 0 0 0 0*

15 # Rm #	Aux8	Aux7	Aux6	Aux5	Aux4	Aux3	Aux2	Aux1	Turno
15 # 240#	1	0	0	0	0	0	0	0	0*
Ramal 240	Faz chm prefixos	Não Faz chm prefixos	Não Faz chm prefixos	Não Faz chm prefixos	Não Faz chm prefixos	Não Faz chm prefixos	Não Faz chm prefixos	Não Faz chm prefixos	Ambos os turnos

6.9 Categoria dos ramais para serviços e chamadas internas

São diversas programações definidas para cada ramal, reunidas em vários comandos.

6.9.1 Categoria geral 1

Para programar (após entrar em programação geral):

17 + # Rm # + IntSem + IntCond + RecInt + Cons + RecCons + IntGrp + Busca + Atua1 + Turno + *

Sendo que:

Rm → número do ramal que será programado;

IntSem – Interna Sempre → O ramal que tem esta variável "ativada" (IntSem = 1), poderá realizar chamadas para qualquer ramal independentemente de qualquer condição;

IntCond – Interna Condicional → Caso IntCond esteja setada (IntCond = 1), o ramal poderá realizar chamadas internas, mas respeitará a condição do ramal que irá receber a chamada. Ou seja, somente poderá realizar chamadas para ramais que aceitam recebê-las. Esta variável somente é analisada caso a variável "IntSem" não esteja setada (IntSem = 0), caso contrário, ela fica sem sentido;

RecInt – Recebe Interna → Define se um ramal aceita ou não receber chamadas de ramais que fazem chamadas internas condicionais (IntSem = 0 e IntCond =1);

Cons → Permite fazer consultas (Cons = 1), ou não (Cons = 0);

RecCons → Permite receber consulta (RecCons = 1), ou não (RecCons = 0);

IntGrp → Permite fazer chamadas internas para grupo (IntGrp = 1), ou não (IntGrp = 0);

Busca → Define se o ramal tem acesso à "Busca Pessoa" (Busca = 1), ou não (Busca = 0);

Atua1 → Define se o ramal tem acesso à "Atuação externa 1" (Atua1= 1), ou não (Atua1 = 0);

Turno → acesso diurno ou noturno (1- diurno 2 – noturno 0 – ambos).

Programação de Fábrica: Todos os ramais fazem "Interna Sempre", fazem e recebem "consulta", e fazem "interna" para grupo.

6.9.2 Categoria geral 2

Para programar (após entrar em programação geral):

18 + # Rm # + Atua2 + Atua3 + Atua4 + Fidelidade + Inter + RecInter + Correio + PerNomade + Turno + *

Sendo que:

Rm → número do ramal que será programado;

Atua2 → Define se o ramal tem acesso à "Atuação externa 2" (Atua2= 1), ou não (Atua2 = 0);

Atua3 → Define se o ramal tem acesso à "Atuação externa 3" (Atua3= 1), ou não (Atua3 = 0);

Atua4 → Define se o ramal tem acesso à "Atuação externa 4" (Atua4= 1), ou não (Atua4 = 0);

Fidelidade → Ramal com fidelidade (Fidelidade = 1) ou não (Fidelidade = 0);

Inter → Define se o ramal pode Intercalar (Inter = 1) ou não (Inter = 0);

RecInter → Define se o ramal recebe intercalação (RecInter = 1) ou não (RecInter = 0);

Correio → Permite acesso ao correio (Correio = 1) ou não (Correio = 0);

PerNomade → Define se um ramal pode realizar a programação "Ramal Nômade" em outro ramal (PerNomade = 1) ou não (PerNomade = 0);

Turno → acesso diurno ou noturno (1- diurno 2 – noturno 0 – ambos).

Observação: O número de "Atuações externas" disponíveis em cada central dependerá dos acessórios nela instalados. Mesmo que a central não tenha as atuações externas definidas, o comando não se altera, sendo os campos ATUA2, ATUA3 e outros setados com qualquer valor (0 ou 1).

Programação de Fábrica: Ramais sem proteção de dados não intercalam e não recebem intercalação.

6.9.3 Categoria geral 3

Para programar (após entrar em programação geral):

19 + # Rm # + RecNoma + 0 + Conf + Bate + Monit + RecMonit + AcAgGer + AcNome + Turno + *

Sendo que:

Rm → número do ramal que será programado;

RecNoma → Define se o Ramal aceita receber ramais nomades (RecNoma = 1) ou não (RecNoma=0);

0 → Valor Fixo (reserva). Não deve ser omitido no comando;

Conf → Permite participar de conferências (1) ou não (0);

Bate → Permite acesso ao Bate Papo (1) ou não (0);

Monit → Permite Monitoração (1) ou não (0);

RecMonit → Recebe Monitoração (1) ou não (0);

AcAgGer → Acesso à agenda geral (1) ou não (0);

AcNome → Acesso ao juntor específico (1) ou não (0);

Turno → acesso diurno ou noturno (1- diurno 2 – noturno 0 – ambos).

6.9.4 Categoria geral 4

Para programar (após entrar em programação geral):

20 + # Rm # + PerCap + PerEst + PerGrav + PerGravO +GrvOut + PerRcExt + PerRc + AutGrav + 0 + Turno + *

Sendo que:

Rm → número do ramal que será programado;

PerCap → permite Capturar (1), ou não (0);

PerEst → permite Estacionar (1), ou não (0);

PerGrav → permite uso do gravador (1), ou não (0);

PerGravO → permite gravar Outro (1) ou não (0);

PerRcExt → permite Rechamada externa (1), ou não (0);

PerRc → permite Rechamada interna (1), ou não (0);

0 → valor Fixo (reserva). Não deve ser omitido no comando;

Turno → acesso diurno ou noturno (1- diurno 2 – noturno 0 – ambos).

6.9.5 Acesso aos porteiros

Programação que define se um ramal tem acesso aos porteiros instalados na Central. A programação permite habilitar até 8 porteiros. Mesmo que a central só possua um porteiro, o comando não se altera, sendo os demais campos definidos com qualquer valor (0 ou 1).

Para programar (após entrar em programação geral):

21 + # Rm # + AbPt1 + AbPt2 + AbPt3 + AbPt4 + AbPt5 + AbPt6 + AbPt7 + AbPt8 + Turno + *

Sendo que:

Rm → número do ramal que será programado;

AbPt1 → acesso porteiro 1 (1), ou não (0);

AbPt2 → acesso porteiro 2 (1), ou não (0);

AbPt3 → acesso porteiro 3 (1), ou não (0);

AbPt4 → acesso porteiro 4 (1), ou não (0);

AbPt5 → acesso porteiro 5 (1), ou não (0);

AbPt6 → acesso porteiro 6 (1), ou não (0);

AbPt7 → acesso porteiro 7 (1), ou não (0);

AbPt8 → acesso porteiro 8 (1), ou não (0);

Turno → acesso diurno ou noturno (1- diurno 2 – noturno 0 – ambos).

6.10 Características das linhas 1

Programação que define um conjunto de características de cada uma das linhas telefônicas ligadas na Central.

Para programar (após entrar em programação geral):

24 + # Jn # + TpDet + TpJn + TpAtd + TpDisc + CallPrg + *

Sendo que:

Jn → é o número do Juntor (8901,8902...);

TpDet → tipo de identificador. Define o sistema utilizado na sinalização que indica o número do assinante chamador. É uma programação somente realizada para linhas analógicas e requer a contratação do serviço junto as operadoras de telefonia.

- **TpDet = 0 –** Linha sem identificação de chamada.
- **TpDet = 1 –** Linha com identificação usando o sistema FSK.
- **TpDet = 2 –** Linha sem identificação usando o sistema DTMF.

Programação de Fábrica: Todas as linhas sem identificação.

TpJn → Tipo de juntor. Define o sentido das chamadas em cada uma das linhas da Central, podendo ser:

- **TpJn = 0** → Linha não utilizada.
- **TpJn = 1** → Linha somente realiza chamadas.
- **TpJn = 2** → Linha Bidirecional recebe e realiza chamadas.
- **TpJn = 3** → Linha somente recebe chamadas.

Programação de Fábrica: todas as linhas são programadas como bidirecionais com tons.

TpAtd → Tipo de atendedor. Programação para as linhas analógicas que define se nesta linha será recebido algum tipo de sinalização indicando o atendimento do assinante chamado. Esta sinalização serve para início da tarifação e deve ser contratada junto a operadora de telefonia. Este serviço não é essencial ao funcionamento da central pois na sua falta, a central iniciará a tarifação após o fim do tom de controle de chamada.

- **TpAtd = 0** → Linha com atendimento Normal (detectado pelo tom de chamada).
- **TpAtd = 1** → Linha com atendimento sinalizado pela detecção de presença de voz.
- **TpAtd = 2** → Linha com sinalização de atendimento utilizando o sistema de inversão de polaridade.
- **TpAtd = 3** → Linha com sinalização de atendimento utilizando o sistema de freqüências.

Observação: Nas linhas digitais (link E1) a indicação do atendimento do número chamado já está definida no sistema de sinalização.

Programação de Fábrica: Todas as linhas com atendimento normal (pelo tom de chamada).

TpDisc → Define o sistema de discagem utilizado na linha:

- **TpDisc = 1** → Discagem por Tom.
- **TpDisc = 0** → Discagem por Pulsos.
- **TpDisc = 2** → Discagem por MFC_FWD.
- **TpDisc = 3** → Discagem por MFC_BWD.
- **TpDisc = 4** → Discagem por FSK.

CallPrg → Define o sistema de tons utilizado na linha para sinalizar uma chamada em andamento e detectar o seu atendimento.

- **CallPrg = 0** → Sem sistema de tons. O atendimento é assumido por TimeOut.
- **CallPrg = 1** → Sistema de 425 Hz da Anatel.
- **CallPrg = 2** → Sistema Dual Tone.

6.11 Caracterísiticas das Linhas 2

Define um segundo conjunto de características das linhas da central:

Para programar (após entrar em programação geral):

36 + # Jn # + ECondB + LvBlnd + DcrSSn + OcpSSn + AtdRng + BkSai + BkSUrg + BkEnt + BkEUrg + *

Sendo que:

Jn → é o número do juntor (8902, 8901...);

ECondB → esperar condição de B após discagem (1), ou não (0);

LvBlnd → caso a condição de B não puder ser determinada, após a discagem, considerar B livre (1) ou não (0);

DcrSSn → realizar a chamada (1) ou não (0), caso não se detecta tom de discar;

OcrSSn → permanecer ocupado (1) ou não (0) , se não receber nenhum sinal de resposta de ocupação;

AtdRng → atender durante um "toque" ativo (1) ou não (0);

BkSai → bloqueio de chamada sainte. 1- ativa, 0 - desativa;

BkSUrg → bloqueio urgente (derruba chamadas em curso) de chamadas saintes. 1 - ativa, 0 - desativa;

BkEnt → bloqueio de chamada entrante. 1 - ativa, 0 - desativa;

BkEUrg → bloqueio urgente (derruba chamadas em curso) de chamadas entrantes. 1 - ativa, 0 - desativa.

6.12 Ramais atendedores das linhas

Programação que define para um juntor específico qual o ramal atendedor para o turno diurno ou noturno.

Para programar (após entrar em programação geral):

25 + # Jn # + RmAtd + Turno + *

Sendo que:

Jn → é o número do juntor (8902,8901...);

RmAtd → número do ramal ou grupo atendedor;

Turno → atendimento diurno ou noturno (1- diurno 2 – noturno 0 – ambos).

Programação de fábrica: O atendedor de todas as linhas (juntores) é o ramal 20/200 (diurno) e 21/201 (noturno).

6.13 Atendimento pela identidade do chamador

Nas chamadas recebidas, em que o número do chamador for identificado, pode-se realizar uma consulta a uma tabela com números externos, previamente cadastrados e transferir a chamada a um ramal específico (definido na tabela), não importando quem é o atendedor da linha, ou se a mesma tem DISA.

Esta programação define se a linha fará a consulta à tabela com os números cadastrados, ou não.

Para programar (após entrar em programação geral):

27 + # Jn # + AtdCha *

Jn → número do Juntor;

AtdCha → atendimento pelo número do chamador(1) ou não (0);

Programação de fábrica: sem atendimento pela identidade do chamador.

6.14 Atendedor do FAX

Programação que define em qual ramal está instalado um aparelho de FAX, para atendimento das chamadas deste tipo. Todas as chamadas de FAX que chegam em uma determinada linha são direcionadas para o ramal atendedor de FAX programado. A mesma programação também se aplica aos ramais, ou seja, podemos definir para onde transferir as chamadas de FAX que chegam em um ramal.

Para programar (após entrar em programação geral):

26 + # Juntor ou ramal # + ramal atendedor do FAX + 0 + *

Exemplo 1: 26 # 200 # 230 *

Todas as chamadas de FAX que chegarem no ramal 200 são transferidas para o 230.

Exemplo 2: 26 # 8904 # 25 *

Todas as chamadas de FAX que chegarem na linha 8904 serão transferidas para o ramal 25.

Para cancelar a programação de atendedor de FAX para ramal ou juntor, deve-se entrar com o seguinte comando:

34 + # Juntor ou Ramal + *

Programação de Fábrica: Nenhum atendedor de FAX programado.

6.15 Programando a agenda geral

Programa os números da agenda geral da central.

Para programar (após entrar em programação geral):

31 + # Nag # + Rota + NumDesejado + CCat + *

Sendo que:

NAg → é a posição de memória da agenda (1 a 100);

NumExt → é o número que se deseja armazenar na memória;

CCat → é um atributo que define se, para o número armazenado, deve-se testar a categoria do ramal para fazer a chamada (CCat =1) ou não (CCat = 0).

Para retirar um número da Agenda:

32 + # Nag + *

6.16 Ativando a função DISA

A função DISA (atendimento com mensagem e transferência automática) pode ser ativada individualmente para cada uma das linhas da central e também para ramais.

Para programar (após entrar em programação geral):

33 + # juntor / ramal # + 1 + Tipo Disa + *

Sendo que:

Juntor – número do juntor;

Ramal – número do ramal;

Tipo Disa = 1 – a função DISA atuará em todas as chamadas;

0 – a função DISA atuará somente nas chamadas ainda não atendidas.

Para desativar a função DISA para um tronco (juntor) ou ramal entre com o seguinte comando (modo de programação):

33 + # Juntor / ramal # + 0 + *

Programação de Fábrica: Nenhum juntor ou ramal com a função.

6.17 Características da função DISA

Através deste comando de programação, define-se a forma de operar da função da DISA. As características valerão para todas as linhas para os quais a função DISA está ativa. Uma variável (DisaLei) define se a função DISA deve funcionar com a leitura de sinalização ou não, ou seja, a função DISA pode simplesmente reproduzir uma mensagem de saudação e transferir a chamada para o ramal atendedor da linha. Outra variável (DisaDer) define que se o usuário não discar um número de ramal válido após a mensagem de atendimento a chamada deve ser derrubada.

Para programar (após entrar em programação geral):

35 + # DisaLei + DisaDer + DisaLeiN + DisaDerN + *

Sendo que:

DisaLei → DISA sem leitura =1, com leitura = 0.

DisaDer → DISA derruba ligação =1, não derruba = 0.

DisaLeiN → DISA (no período noturno), sem leitura =1, com leitura = 0.

DisaDerN → DISA (no período noturno) derruba ligação =1, não derruba = 0.

Programação de Fábrica: A DISA está programada para reproduzir as mensagens, ler as sinalizações e não derrubar as chamadas.

6.18 Programações de hardware dos ramais

Para programar (após entrar em programação geral):

37 + # + Rm + # + IdInt + IdExt + *

IdInt→ Identificar chamada interna (1) ou não (0);

IdExt→ Identificar chamada externa (1) ou não (0).

6.19 Reset das programações de fábrica

Programação para retornar à central telefônica para a programação de fábrica (“Reset”). O “Reset” pode ser específico para um tipo de serviço ou total.

Para programar:

*13 + Senha_Geral + * + código do reset + *

A senha geral programada de fábrica é 1234.

As possíveis programações com os respectivos códigos de reset são apresentadas abaixo.

6.19.1 Diversas de ramal (reset)

Retorna à programação de fábrica as seguintes características de um ramal:

- ramal recebe tom de linha quando ocupa;
- não bloqueia chamadas a cobrar;
- não acessa a linha Executiva;
- não trabalha com chamadas econômicas.

Neste caso o “reset” é realizado para o ramal específico.

Para programar:

*13 + Senha Geral + * + 4 + número do ramal + *

6.19.2 Acessos de saída (reset)

Bloqueia o acesso de todos os ramais às rotas alternativas.

Para programar:

*13 + Senha Geral + * + 15 + *

6.19.3 Características de acesso dos ramais às rotas (reset)

Retorna à programação de fábrica as características de acesso às rotas de todos os ramais. Para cada rota temos um código de "reset" diferente conforme a tabela abaixo:

Rota	Códigos
0	5
1	6
2	7
3	8
4	9

Rota	Códigos
5	10
6	11
7	12
8	13
Rota Visitante	14

Para programar:

*13 + Senha Geral + * + código + *

Exemplo- Para a rota 7 o comando de reset é:

*13 + Senha Geral + * + 12 + *

6.19.4 Categoria geral 1 de ramal (reset)

Retorna à programação de fábrica as seguintes características de todos os ramais da central: Interna Sempre, Interna condicional, Recebe interna, Faz consulta, Recebe Consulta, Interna para Grupo, Busca Pessoa, Atuação 1.

Como programar:

*13 + Senha Geral + * + 17 + *

6.19.5 Características das linhas 1 (reset)

Retorna à programação de fábrica as seguintes características de todas as linhas da central. Todas as linhas são programadas como bidirecionais com tons, com atendimento normal e sem identificação de chamada.

Como programar:

*13 + Senha Geral + * + 24 + *

6.19.6 Atendedores da linha (reset)

Redefine o ramal 20/200 como atendedor de todas as linhas da central telefônica.

Como programar:

*13 + Senha Geral + * + 25 + *

6.19.7 Atendedores de FAX (reset)

Exclui todas as programações de ramais atendedores de FAX da central telefônica, ou seja, a central fica sem atendedor de FAX definido.

Como programar:

*13 + Senha Geral + * + 26 + *

6.19.8 Reset de programações de ramais (reset)

Retorna à condição de programação de fábrica todas as programações relacionadas a ramais:

Como programar:

*13 + Senha Geral + * + 97 + *

6.19.9 Despertador (reset)

Anula todas as programações de despertador existentes na central:

Como programar:

*13 + Senha Geral + * + 98 + *

6.19.10 Reset total (reset)

Retorna à central a condição de programação de fábrica.

Como programar:

*13 + Senha Geral + * + 99 + *

7. ACESSÓRIOS E OPCIONAIS

7.1 Terminais Inteligentes e Softwares

Terminal Inteligente TI 4245

Dispõe de visor de 4 linhas e 24 colunas, com backlight, 20 teclas programáveis, viva-voz e conexão para fone de cabeça. Pode ser conectado a módulos adicionais de 64 ou 16 teclas.

Terminal Inteligente TI 2165

Dispõe de visor de 2 linhas e 20 teclas programáveis, viva-voz e conexão para fone de cabeça.

ProPC/Web

Permitem a programação local e remotamente de todas as características das centrais Intelbras Impacta.

ProPDA

Permite a programação de todas as características das centrais Intelbras Impacta via Infra vermelho.

Clic Fone

É um telefone virtual que é utilizado no PC, fornecendo uma interface visual com várias facilidades em relação a um telefone comum

Mesa Virtual

É uma mesa operadora baseada em Software que possibilita ter total controle de chamadas sobre as centrais Intelbras Impacta.

Controller

Software responsável por bilhetagem e tarifação das centrais Intelbras Impacta

IctiManager

Software responsável por controlar a comunicação entre o PABX e as aplicações PC nas centrais Intelbras Impacta

7.2 Acessórios disponíveis na placa base e placa de CPU das centrais

Nas centrais da plataforma IMPACTA são os seguintes os acessórios já disponíveis na placa base ou placa de CPU:

Modelo	IMPACTA 16	IMPACTA 68	IMPACTA 140 e IMPACTA 220 (na placa de CPU)
Acessórios	Interface Serial	Interface Serial	Interface Serial
	Interface de Música externa	Interface de Música externa	2 Interfaces de Música externa
	Música interna	Música interna	Música interna
	IrDA ✤	IrDA ✤	IrDA ✤
	1 porteiro	1 porteiro	
	1 atuação externa ✤	1 atuação externa ✤	
	1 sensor de alarme ✤	1 sensor de alarme ✤	
		USB ✤	USB ✤

7.3 Acessórios opcionais

Em relação aos acessórios opcionais das centrais, têm-se uma diferenciação entre os produtos para as centrais IMPACTA 16 / IMPACTA 68 e para as centrais **IMPACTA 140** / **IMPACTA 220**.

7.3.1 Opcionais para as centrais IMPACTA 16 e IMPACTA 68

- ✔ Placa com 1E1 (Somente para a IMPACTA 68).
- ✔ Placa VoIP.
- ✔ Placa Ethernet. ✤
- ✔ Modem. ✤
- ✔ Correio de Voz. ✤
- ✔ Placa de Comunicação (1 USB, 1 interface para porteiro, 1 atuação externa, 1 sensor de alarme). ✤

7.3.2 Opcionais para as centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220 ✤

- Placa com 1E1 ou 2E1;
- Placa VoIP;
- Placa Base Acessórios.

A placa base acessórios possui **2 interfaces para atuação externa** e 3 slots para as seguintes placas:

- Correio de Voz.
- Modem.
- Placa Ethernet.
- Comandos (3 interfaces para porteiro, 1 interface para busca pessoa e 2 sensores de alarme).

7.4 Placa de E1 e 2E1

As Placas de Interface E1 e 2E1 têm capacidade para até 30 linhas digitais e 60 linhas digitais, respectivamente. Elas permitirão a conexão com Companhias Telefônicas que utilizem os protocolos de comunicação R2 Digital, E + M Pulsado e E + M Contínua. A concessionária local é quem define o tipo de protocolo usado.

Antes de adquirir a Interface E1 ou 2E1 consulte a concessionária de sua localidade para o estudo de viabilidade do entroncamento E1.

Na central IMPACTA 68 a placa de E1 deve ser instalada no 4º slot de placa tronco. Nas centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220 ela deve ser instalada no slot ao lado da CPU, conectando-a através de um pequeno cabo.

Um manual exclusivo acompanha a Placa da Interface E1 e 2E1: esse contém todas as informações necessárias para sua instalação e programação.

7.5 Placa VoIP

A Placa VoIP possui uma interface de rede WAN. A WAN permite fazer conexão externa através de um Modem ADSL, Cable Modem ou outra forma de acesso à internet disponibilizada.

Características Gerais da Placa VoIP	
Interface de Rede	1 WAN - 10/100 Base-T
Protocolo de comunicação	Padrão SIP
Canais VoIP	2 com compressão (G729) e (G711)

7.6 Placa Ethernet ✤

A placa Ethernet tem por função garantir o acesso remoto a central telefônica através de uma interface de rede. Através de um servidor WEB instalado na placa, e mediante senha, será possível configurar e realizar leitura de dados na central.

Observação: A placa Ethernet não tem aplicação em centrais com placa VoIP, pois a placa VoIP também possui uma interface ethernet.

7.7 Placa de modem ✤

A placa de modem permite que as Centrais IMPACTA enviem as informações referentes a bilhetagem, transmissão e recepção de programações à distância (programação remota) através de um computador (centralizador).

7.8 Correio de voz ✤

O Voice Mail intelbras é um acessório que permite que o PABX desvie as chamadas não atendidas em seu ramal para um sistema de gravação de recados e de mensagens de boas vindas personalizadas. São dois os modelos de placas de Correio de Voz. Um para as centrais IMPACTA 16 / IMPACTA 68 e outro para as centrais IMPACTA 140 / IMPACTA 220. Os dois modelos têm as mesmas funcionalidades, com 8 canais de voz, podendo gravar até 1h de mensagens (dependendo do cartão de memória SD que é conectado na placa). Nas centrais IMPACTA 16 / IMPACTA 68 a placa de Correio de Voz é conectada no slot de opcionais, enquanto que nas centrais IMPACTA 140 / IMPACTA 220 é conectada na placa base acessórios.

7.9 Placa base acessórios (IMPACTA 140 e IMPACTA 220)

A placa base acessórios possui **2 interfaces para atuação externa** e 3 slots para as seguintes placas:

- Correio de Voz.
- Modem.
- Ethernet.
- Comandos (3 interfaces para porteiro, 1 interface para busca pessoa e 2 sensores de alarme).

7.10 Interface para porteiro eletrônico IP 700

A interface de porteiro eletrônico IP 700 é um dispositivo usado para interligar o PABX ao porteiro eletrônico.

Nas centrais IMPACTA 16 e IMPACTA 68 pode-se instalar uma interface para porteiro eletrônico diretamente na placa base e uma segunda na placa de Comunicação (opcional).

Nas centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220 podem ser instaladas até três interfaces para porteiro eletrônico na placa Comandos que é instalada na placa base Acessórios.

Observação: Configure a interface de acordo com o seu modelo de porteiro seguindo as indicações do manual que acompanha o produto.

7.11 Interface de atuação externa ITA 700

Com a interface para telecomando automático ITA700 você pode comandar um dispositivo externo ao PABX (campainha, portão, etc.) de qualquer ramal ou automaticamente em horários pré-programáveis.

Nas centrais IMPACTA 16 e IMPACTA 68 pode-se instalar uma interface ITA 700 diretamente na placa base e uma segunda na placa de Comunicação (opcional).

Nas centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220 podem ser instaladas até 2 interfaces ITA 700 na placa base Acessórios.

7.12 Dispositivo para chamada de emergência ✤

O PABX oferece a facilidade chamada de Emergência que pode ser gerada por um ramal ou dispositivo externo (chave de contato normalmente fechada ou aberta).

Nas centrais IMPACTA 16 e IMPACTA 68 pode-se instalar um dispositivo externo para chamada de emergência diretamente na placa base e um segundo na placa de Comunicação (opcional).

Nas centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220 podem ser instalados até 2 dispositivos externos para chamada de emergência na placa Comandos que é instalada na placa base Acessórios.

A chamada será encaminhada a um ramal ou a um número externo pré-programado.

Se a chamada for gerada por um ramal será estabelecida a conversação normal. Caso seja gerada pelo dispositivo externo, o ramal ou o número externo programado receberá uma seqüência de bipes ou uma mensagem falada.

7.13 Busca Pessoa ✤
(Somente para centrais IMPACTA 140 e IMPACTA 220)

Com a facilidade "Busca pessoa" você pode interligar o PABX ao sistema de som ambiente. De qualquer ramal, categorizado para acesso ao programa "Busca pessoa", você pode anunciar uma chamada estacionada ou enviar qualquer mensagem via sistema de som.

O PABX disponibiliza uma saída de áudio na placa Comandos, que é instalada na placa base Acessórios. Esta saída de áudio deve ser conectada ao pré-amplificador do sistema de som onde se deseja transmitir as mensagens.

Para que o "Busca pessoa" funcione corretamente, a programação da categoria dos ramais com acesso ao "Busca pessoa" deve ser realizada no PABX.

O "Busca pessoa" é ideal para ser utilizado em conjunto com a facilidade "Estacionamento de Chamada" (disponível na placa base acessório).